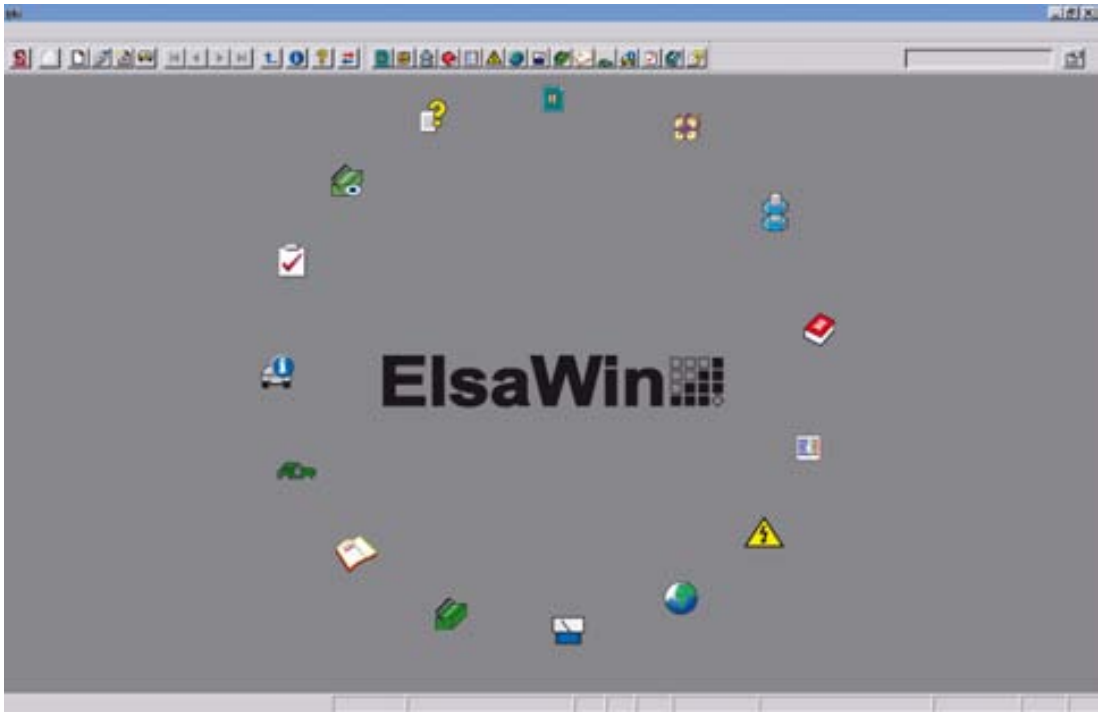
SERVICE TRAINING

Selbststudienprogramm 348

ElsaWin

Anwendung und Funktion

Nutzfahrzeuge



Vorwort

Der Bereich der Erwachsenenbildung nimmt innerhalb der Marken des Volkswagen Konzerns einen hohen Stellenwert ein. Durch die Plattform und Modulbauweise bei den Marken der Volumenhersteller Volkswagen PKW, Audi, Seat, Skoda und Volkswagen Nutzfahrzeuge kommen sowohl Gleichbauteile als auch ähnliche Kerntechnologien zum Einsatz.

Im Zuge der Kundenorientierung ist es erklärtes Ziel des Volkswagen Konzerns, an dieser Stelle mögliche Synergien effizient und sinnvoll zu nutzen.

Wie wir diese Synergien nutzen können, sehen Sie am Beispiel des vorliegenden Selbststudienprogrammes: Themen und Inhalte, die mehrere Marken betreffen, werden in einem Konzern-SSP zusammenfassend dargestellt. Dabei kann es sich z. B. um einen Motor handeln, der konzernweit eingesetzt wird oder auch um ein Konzern System wie ElsaWin.

Spezielle markengebundene Themen werden weiterhin in Selbststudienprogrammen der jeweiligen Marke behandelt.

Die Reparaturanweisungen werden immer umfangreicher und vielfältiger, die Neuerungen erscheinen in immer kürzeren Zeitabständen und es ist immer schwieriger, alle Informationen, die ein Fahrzeug oder einen bestimmten Fahrzeugtyp betreffen, zu überschauen.
Um die Vielfalt der ehemals gedruckten technischen Informationen überschaubarer zu gestalten, greifen Fahrzeughersteller immer mehr auf digitale Daten zurück.

So wird im Volkswagen Konzern das Elektronische Service Auskunftssystem (ElsaWin) auf Windows-Basis genutzt. Dieses Selbstudienprogramm soll Ihnen helfen, die vielfältigen Anwendungsmöglichkeiten von ElsaWin zu erkennen und den Umgang sowie den Einsatz bei Ihrer täglichen Arbeit zu vereinfachen.

Es ersetzt allerdings nicht die Hilfe-Funktion, die in ElsaWin integriert ist. Dort erhalten Sie vielfältige Informationen zum Umgang und zur Nutzung von ElsaWin.

S348_032

Die Darstellungen der Bildschirmmasken können von den Original-Bildschirmmasken aus druck- und übersetzungstechnischen Gründen sowie Versionsänderungen während der Erstellung des Selbststudienprogrammes abweichen.
Alle Bildschirmdarstellungen sind daher nur als Beispiel anzusehen. Die zur Verfügung stehenden Informationsmittel sind von der Infrastruktur des Importeurs im jeweiligen Land abhängig.

Weitere Informationen

Aktuelle Prüf-, Einstell- und Reparaturanweisungen entnehmen Sie bitte der dafür vorgesehenen KD-Literatur.

Hinweis

Das Selbststudienprogramm stellt die Konstruktion und Funktion von Neuentwicklungen dar! Die Inhalte werden nicht aktualisiert.

Auf einen Blick

Einleitung 6

ElsaWin-Informationsmittel 12

Arbeiten mit ElsaWin 20

Arbeiten mit ElsaWin-Informationsmitteln 28

Systeminformationen 88

Glossar 90

Stichwortverzeichnis 94

Prüfen Sie Ihr Wissen 96

Notizen 98

Die technische Literatur für Reparatur und Wartung

Entwicklung der Technik

Die Entwicklung der im Service täglich benötigten Reparaturunterlagen folgt der Entwicklung der Fahrzeugtechnologien der Hersteller.

Die Reparaturanweisungen der Hersteller werden in immer kürzeren Zeitintervallen aktualisiert.

Für einzelne Fahrzeuge oder Fahrgestellnummernbereiche gibt es immer wieder verschiedene Tätigkeiten, die während eines Werkstattaufenthaltes durchgeführt werden sollen.

Alle diese Anweisungen wurden in der Vergangenheit in Papierform den Werkstätten zur Verfügung gestellt. Diese Einrichtung in Papierform nahm aufgrund der technischen Weiterentwicklung unserer Fahrzeuge und der größer werdenden Anzahl der Modelle einen immer größeren Ablageraum ein. Zudem werden die Fahrzeuge auch im Laufe eines Modelljahres kontinuierlich weiterentwickelt. Alle Änderungen mussten in Form von Nachträgen per Hand eingepflegt werden.

Die Lösung ist daher ein elektronisches Informationsmittel, das stets Zugriff auf alle Daten in automatisch aktualisierter Form gewährleistet und dabei platzsparend sowie einfach in der Handhabung ist.
Dies führte zur Entwicklung von ElsaWin, wobei die Informationen der vormals gedruckten Daten in die elektronische Version auf dem Computer übernommen wurde.

Infothek zur Aufbewahrung der Literatur

S348_128

Das Elektronische Service Auskunftssystem (ElsaWin) soll helfen, die Abläufe beim Partner effektiver zu gestalten.

ElsaWin ist daher für den/die Service-Mitarbeiter/innen ein wichtiges Arbeitsmittel, mit dem sie sich auskennen müssen. Durch die Anbindung an das Volkswagen-Netzwerk (CPN) können zusätzliche Informationen, die auf verschiedenen Servern gespeichert sind, genutzt werden.

Vorteile und Nutzen von ElsaWin

- Abruf aktueller Daten an jedem ElsaWin-Arbeitsplatz
- Verknüpfung von Informationsmitteln interner und externer Netzwerke
- schnelle Integration von neuen Informationsmitteln (z. B. DISS, FISH)
- automatische Sprünge und Querverweise
- Entfall des Papier-Updates
- mobile ElsaWin für VAS 5051B und VAS 5052

ElsaWin-Station

S348_124

ElsaWin im Werkstatt-Netzverbund

Die Vernetzung in der Werkstatt erfüllt Anforderungen, die für den Service der Zukunft unabdingbar sind. Der beschriebene Ablauf stellt das Ziel dar.

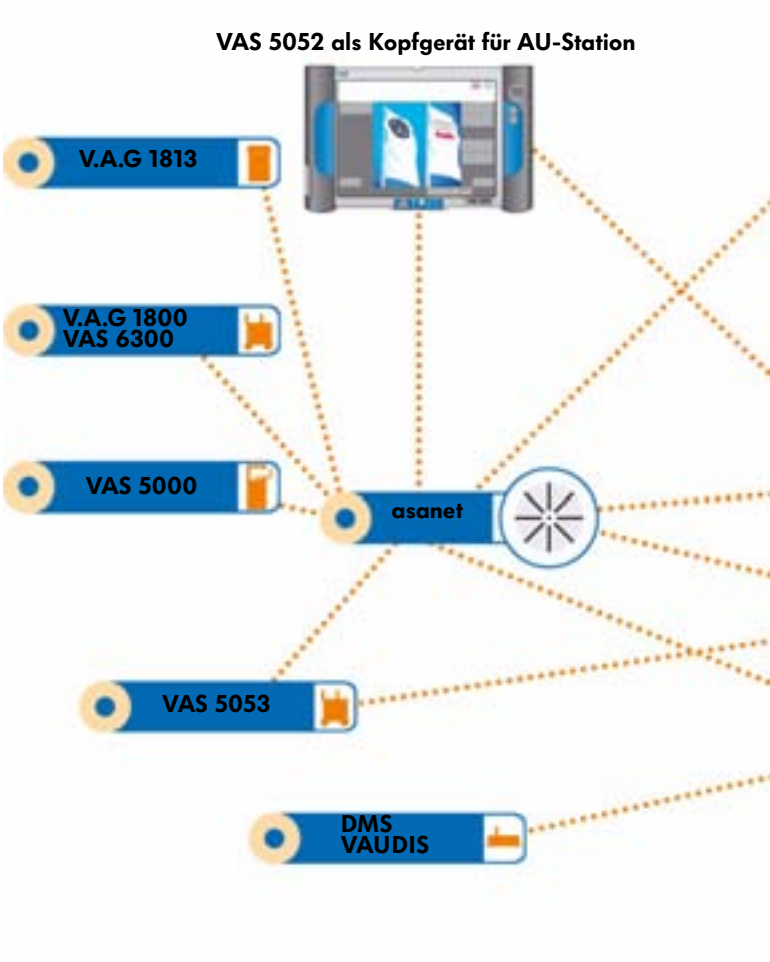
Der Datenaustausch zwischen dem kaufmännischen Bereich und der Werkstatt

- Daten der Werkstattauslastung an Terminvereinbarung/-vorbereitung
- Daten der Terminvereinbarung/-vorbereitung und Auftragserstellung im Werkstattbereich: Kunden-, Fahrzeug- und Termindaten
- Rückfluss der bereits ausgeführten Reparaturdaten von der Werkstatt auf den Fortschrittsmonitor
  Der Serviceberater ist über den Reparaturfortschritt informiert und kann gegebenenfalls in den laufenden Prozess eingreifen.
- Datenrückfluss von der Werkstatt zur Dialogübergabe für die Qualitätskontrolle und die Rechnungserstellung:
  Daten über benötigte Arbeitszeiten und Arbeitspositionen sowie über benötigte Ersatzteile

Der Datenfluss zwischen den einzelnen Betriebseinrichtungen der Werkstatt untereinander

- Alle Kunden- und Fahrzeugdaten werden an die angeschlossenen Geräte weitergeleitet und sind automatisch an jedem Arbeitsplatz im Autohaus abrufbar.

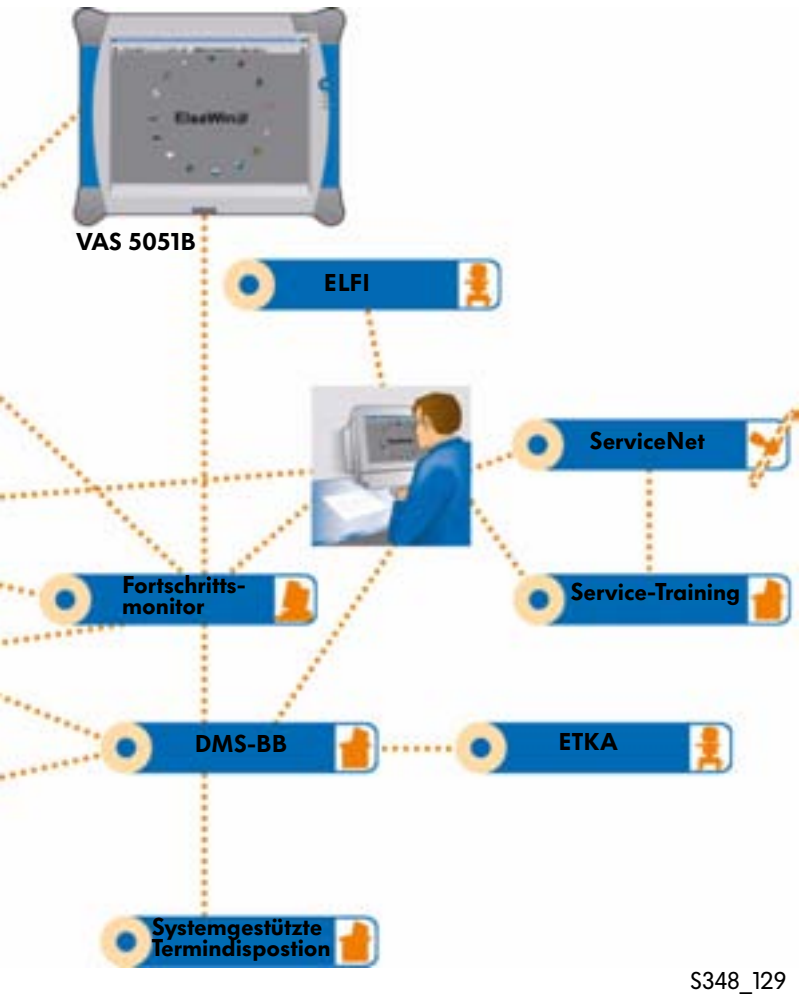
asanetwork (Beispiel Deutschland)



- Dieses bedeutet einen Zeitgewinn für nutzbringende Arbeit sowie die Vermeidung von Informationslücken oder -redundanzen.

Der Datenfluss zwischen der Werkstatt und dem Teiledienst

- Ab der Terminvorbereitung ist der Teiledienst in den Service-Prozess integriert: im Service-Supportprozess sorgen die Kompetenzzentren des Teiledienstes dafür, dass der Teilefluss in beide Richtungen reibungslos läuft.



S348_129

ElsaWin in den Service-Kernprozessen

Das Elektronische Service Auskunftssystem liefert wichtige Informationen, die für einen reibungslosen Ablauf benötigt werden.

Terminvorbereitung

Bei der Terminannahme wird durch das Service-Personal ein Auftrag eröffnet. Dabei werden

- erkannte Arbeitspositionen aus ElsaWin aufgelistet,
- Preise aus PASS eingeholt (nur Deutschland),
- Pakete in den Auftrag eingestellt,
- benötigte Teile auf ihre Verfügbarkeit im Teilelager geprüft und
- nötige Bestellungen eingeleitet.

Auftragsübernahme

Die im DMS angelegten Aufträge werden automatisch übernommen und mit den Fahrzeugdaten abgeglichen. Liegen für das Fahrzeug spezielle Informationen vor, wird dies nach einer Online-Anfrage an die zentralem Fahrzeug-Datenbank sofort angezeigt.
Für die exakte Zuordnung der Literatur muss das Fahrzeug eindeutig identifiziert werden.

Auftragserstellung

Der Kundenauftrag wird vom Service-Berater auf einem Auftragsblanko im DMS erstellt und kann in ElsaWin über die Auftragsverwaltung (Auftragsnummer) ausgewählt werden.
Der Auftragsnummer ist die Fahrgestellnummer zugeordnet, über die die Informationsmittel von ElsaWin aufgerufen werden.
Die durchgeführten Tätigkeiten, ausgewählten Pakete und Positionen können von ElsaWin an das DMS gesendet und zur Rechnungsstellung genutzt werden.

ElsaWin am Arbeitsplatz

Betrieben wird ElsaWin an allen vernetzten Arbeitsplätzen, die dadurch den Zugriff für das Werkstattpersonal auf relevante und immer aktuelle Literatur (z. B. TPL) ermöglichen.
Daneben erlaubt ElsaWin auch die Vervollständigung des Auftrages und die Rückmeldung an das DMS.

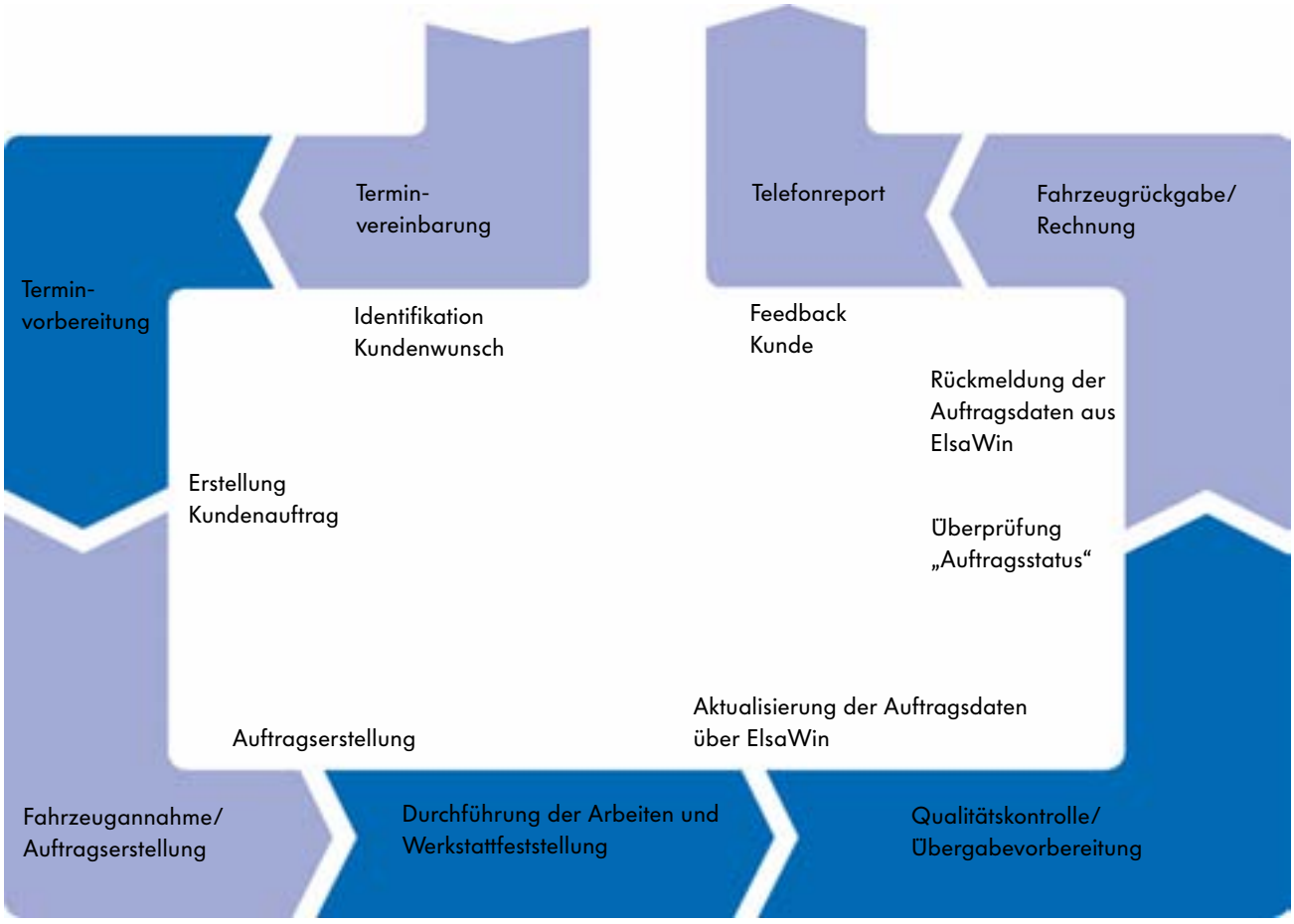
Reparatur- und Leistungserstellung

Um den Prozessbaustein Reparatur- und Leistungserstellung effizient auszuführen, müssen alle relevanten Informationen für das Werkstattpersonal zur richtigen Zeit am richtigen Ort sein. Durch die Verbindung von VAUDIS oder ElsaWin mit dem asanetwork in der Werkstatt kann ein vollständiges Datenmanagement über die gesamten Service-Kernprozesse gewährleistet werden.

Qualitätskontrolle und Vorbereitung

Die Qualitätskontrolle und Vorbereitung der Fahrzeugrückgabe knüpft lückenlos an die Reparatur- und Leistungserstellung an.
Es kann unmittelbar auf alle Informationen aus ElsaWin zurückgegriffen werden.

Service-Kernprozesse



S348_021

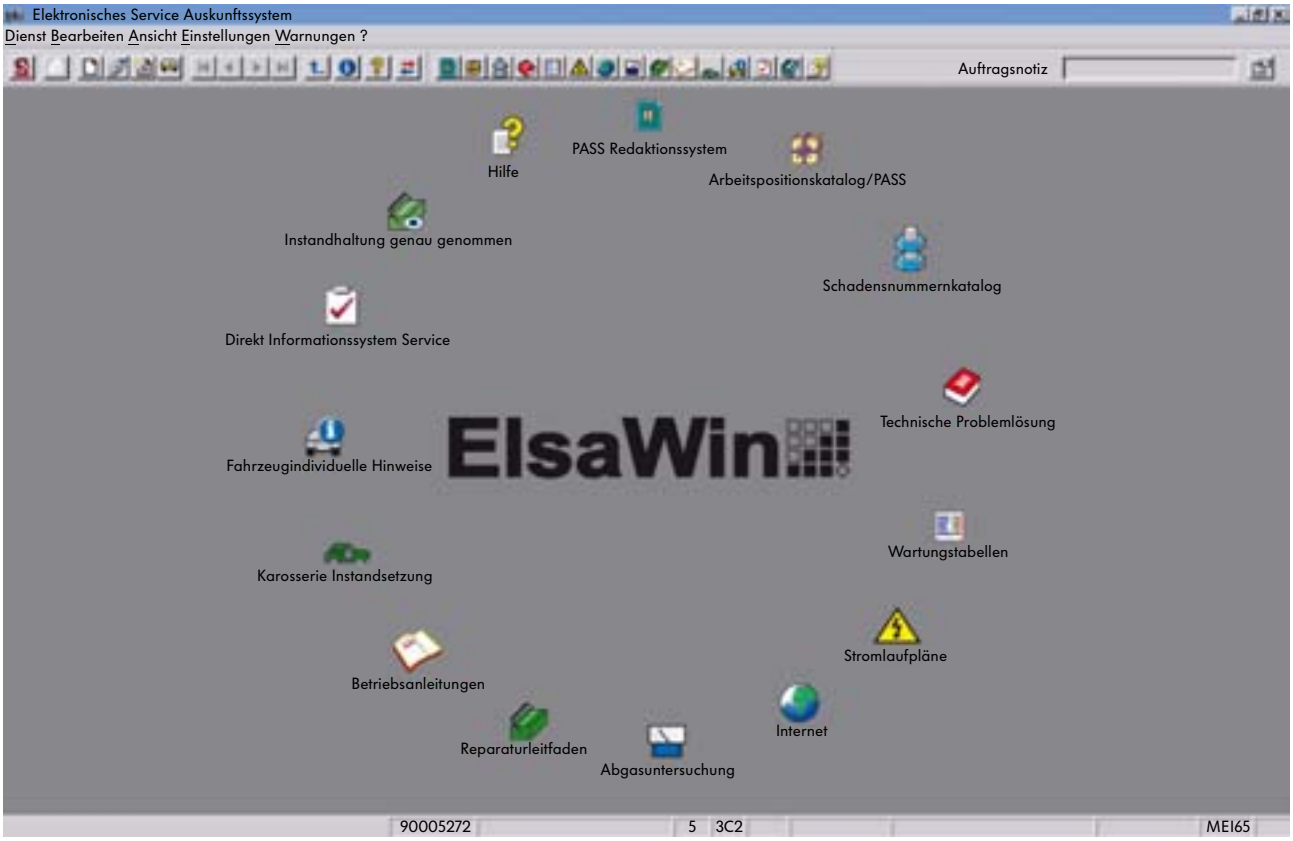
Informationsmittel in ElsaWin

ElsaWin beinhaltet alle Informationsmittel, die für den Service benötigt werden.

Informationsmittel:

- Instandhaltung genau genommen
- Direkt Informationssystem Service (DISS)
- Fahrzeugindividuelle (Service) Hinweise (FISH)
- Karosserie-Instandsetzung
- Betriebsanleitungen
- Reparaturleitfaden
- Abgasuntersuchung
- Internet (Weltkugel)
- Stromlaufpläne
- Wartungstabellen
- Technische Problemlösung
- Schadensnummernkatalog
- Arbeitspositionskatalog/PASS
- PASS Redaktionssystem
- Online-Feedback-Meldung und Feedback-Monitor
- Hilfe

Startmaske ElsaWin



S348_002

Instandhaltung genau genommen

In diesem Informationsmittel sind alle für die Wartung erforderlichen Inspektionsintervalle, Umfänge und Arbeiten enthalten. Ein Inspektionsumfang kann über eine Inhaltsübersicht ausgewählt werden, die Instandhaltungs- sowie Arbeitsumfänge werden als Bild- und Textseite angezeigt.
Zusatzinformationen werden durch den Aufruf von Querverweisen angezeigt.

S348_004

Direkt Informationssystem Service (DISS)

Das Informationsmittel „DISS“ dient der Unterstützung von Reparaturabläufen beim Partner. Durch die Nutzung können Wiederholreparaturen vermieden werden. Weiterhin werden Kundenbeanstandungen zur Qualitätsbeobachtung an den Hersteller weitergegeben.

S348_005

DISS bietet folgende Vorteile:

- direkter Zugriff auf die „Technische Problemlösung“ (TPL)
- Datenübergabe an das TSC für Anfragen
- schnelle Aufnahme von aktuellen Problemlösungen in die TPL möglich
- Entfall von Beanstandungsmeldungen in Papierform
- Unterstützung zur erfolgreichen Erstreparatur
- frühzeitige Warnung bei Verdacht auf Wiederholreparatur

DISS wird eingesetzt bei:

- komplexen Problemen und Kundenbeanstandungen
- Wiederholreparaturen
- Meldepflichten laut TPL
- Freigabe Lackbeanstandung
- gewährleistungsrelevanten Beanstandungen
- technischen Anfragen
- sicherheitsrelevanten Anfragen

ElsaWin-Informationsmittel

Fahrzeugindividuelle (Service) Hinweise (FISH)

Mit dem Informationsmittel „FISH“ können alle bisher an diesem Fahrzeug durchgeführten Wartungen und Reparaturen, Hinweise zur Markteinführung von neuen Modellen oder eventuell aufgelistete Feldaktionen sowie weitere technische Hinweise angezeigt werden.

S348_006

Karosserie-Instandsetzung

In diesem Informationsmittel werden die für die Instandsetzung erforderlichen Informationen auf unterschiedlichen Ebenen angezeigt.

S348_007

Betriebsanleitungen

Ab ElsaWin-Version 3.2 ist das Informationsmittel „Betriebsanleitungen“ integriert. Somit ist die jeweils aktuelle Betriebsanleitung für den ausgewählten Fahrzeugtyp und das ausgewählte Modelljahr verfügbar. Da die Daten sich auf einem zentralen Server des Herstellers befinden, ist zu ihrer Nutzung eine Verbindung zum CPN erforderlich.
(z. Zt. nicht alle Fahrzeugmodelle verfügbar)

S348_035

Reparaturleitfaden

Im Informationsmittel „Reparaturleitfaden“ werden die für die Montage-, Prüf- und Einstellarbeiten erforderlichen Informationen angezeigt.

Sie gliedern sich in die Ebenen:

- Hauptgruppe
- Baugruppe
- Reparaturgruppe
- Dokument

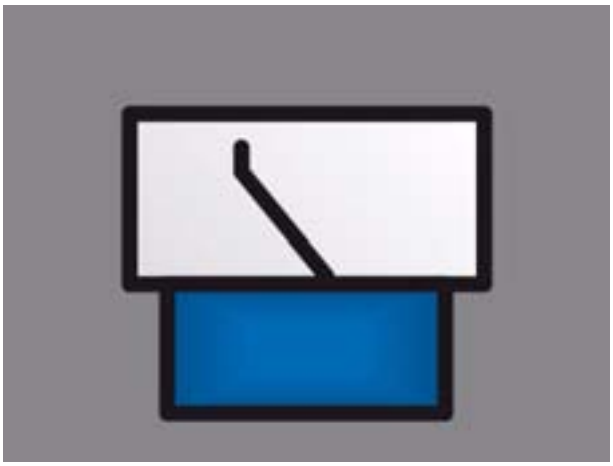
und enthalten Bild- und Textinformationen.

S348_008

Abgasuntersuchung

Das Informationsmittel „Abgasuntersuchung“ enthält alle zur Abgasuntersuchung erforderlichen Informationen. Diese Informationen beziehen sich auf den Motorkennbuchstaben und sind grundsätzlich in folgende Punkte aufgegliedert:

- Sichtprüfung
- Hinweise
- Prüfwerte für Abgasuntersuchung
- Strichcode für Abgasuntersuchung (Barcode)



S348_009

Internet (Weltkugel)

Das Internet-Modul innerhalb von ElsaWin bietet den Zugang zu folgenden marken- und sprachspezifischen Informationen:

- Feldaktionen
- Abwicklungshinweise
- NFZ-Feldaktionen
- PKW-Feldaktionen
- PKW-NFZ-Archiv
- Technische Informationen
- Feedback
- ServiceNet®
- Häufig gestellte Fragen zu ElsaWin-Inhalten (FAQ)

Zur vollständigen Nutzung dieser Informationen ist eine Anbindung an das CPN erforderlich.

Bei Audi steht unter der Weltkugel der Konzern-Lackleitfaden zur Verfügung.

S348_016

Stromlaufpläne

Im Informationsmittel „Stromlaufpläne“ werden alle auf das Fahrzeug bezogenen Stromlaufpläne sowie die Einbauorte der Steuergeräte, die Relaisplatz- und Sicherungsbelegung und die Lage der Massepunkte angezeigt.

S348_010

Wartungstabellen

Mit diesem Informationsmittel kann eine Wartungstabelle, die genau für das ausgewählte Fahrzeug gültig ist, erzeugt werden.

S348_011

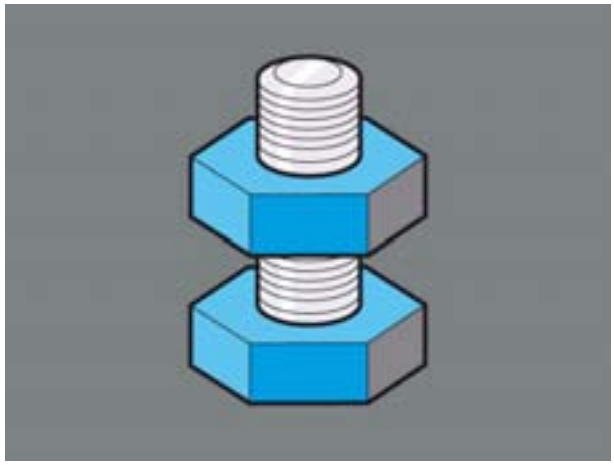
Technische Problemlösung

Im Informationsmittel „Technische Problemlösung“ (TPL) befinden sich Lösungsbeiträge zu bekannten technischen Problemen bezogen auf die Fahrzeug-Identifizierungsnummer.

S348_012

Schadensnummernkatalog

Mit diesem Informationsmittel kann eine Schadensnummer bestimmt werden. Eine Schadensnummer besteht aus den Bestandteilen KD-Nummer, Schadensart und Hersteller. Schadensnummern sind für Gewährleistungsanträge notwendig.



S348_013

Arbeitspositionskatalog/PASS

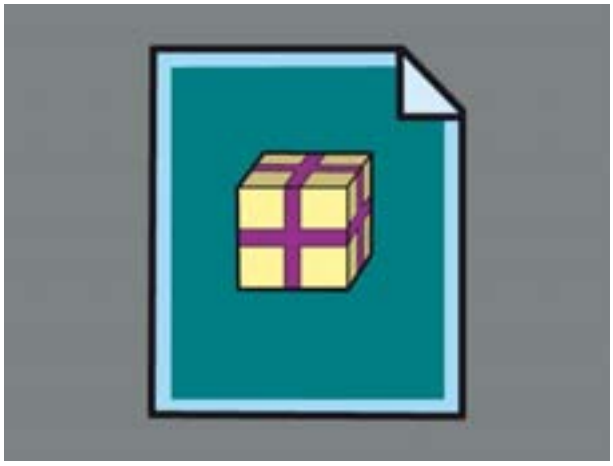
Der Arbeitspositionskatalog enthält Arbeitspositionen für alle Baugruppen, aus denen Vorgabezeiten entnommen werden können.

„PASS“ (Paket Angebot Service System) ist ein Informationsmittel zur Bereitstellung kompletter Pakete für Standardreparaturen und Wartungsarbeiten.

S348_014

PASS Redaktionssystem

Das PASS Redaktionssystem bietet die Möglichkeit, eigene Service-Pakete (Hauspakete) zu erstellen und in das Informationsmittel „Arbeitspositionskatalog/ PASS“ zu integrieren. Es können dafür bereits vorhandene Pakete, Arbeitspositionen und Teile des Herstellers benutzt und kopiert werden.



S348_015

Hilfe (Online-Hilfe)

Die Hilfe beinhaltet das ElsaWin-Handbuch und gibt Hilfestellung zu allen Bedienfunktionen und Anwendungen der Informationsmittel. (Wie arbeite ich in ElsaWin?)

S348_017

Der Einstieg

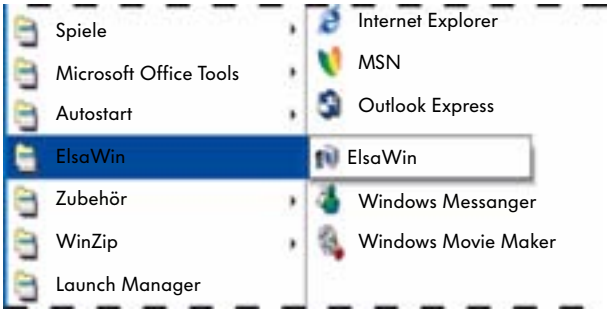
Der Start des Elektronischen Service Auskunftssystemes erfolgt bei jeder Anwendung auf dem gleichen Weg.

Starten der Anwendung

ElsaWin wird über das Icon auf dem Bildschirm

S348_023

oder durch Auswahl unter Programme gestartet.

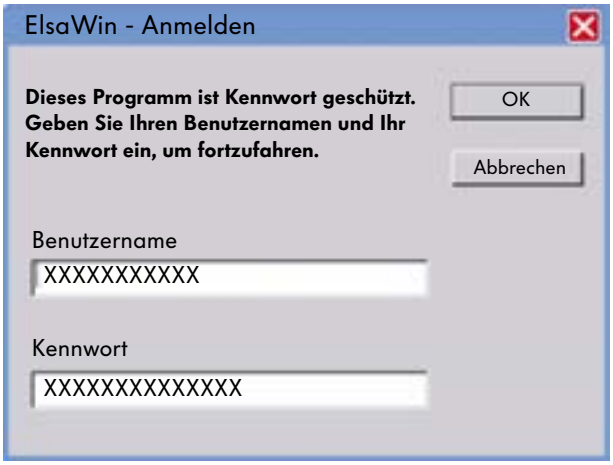


S348_024

Anmelden

Damit das Elektronische Service Auskunftssystem genutzt werden kann, muss ein Benutzername und ein Kennwort eingegeben werden. Beides erteilt der System-Administrator des jeweiligen Autohauses.

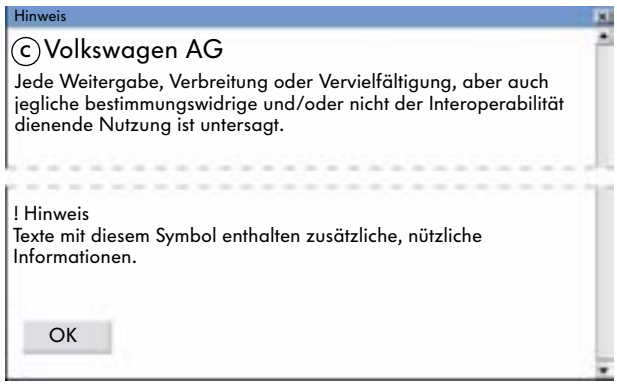
Nach der Eingabe des Benutzernamens und des Kennworts sowie der Bestätigung durch Anklicken der Taste „OK“ oder der Taste „Enter“ erscheinen die Nutzungsrichtlinien und Hinweisbeschreibungen.



S348_025

Nutzungsrichtlinien und Hinweise

Den Nutzungsrichtlinien muss durch Betätigen der Taste „OK“ zugestimmt werden. Andernfalls kann ElsaWin nicht benutzt werden.



S348_026

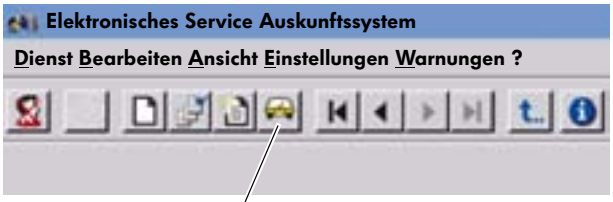
Einstiegsmöglichkeiten

Die Auswahl der Informationsmittel kann manuell vor Eingabe der Fahrzeugdaten oder über die Auftragsverwaltung erfolgen. Zur Auswahl über die Auftragsverwaltung ist eine Verbindung zum DMS erforderlich.

Manuelle Eingabe

Von der Startmaske kann die Fahrzeugidentifikation durchgeführt werden.

Die Auswahl erfolgt über die Taste „Fahrzeug identifizieren“.



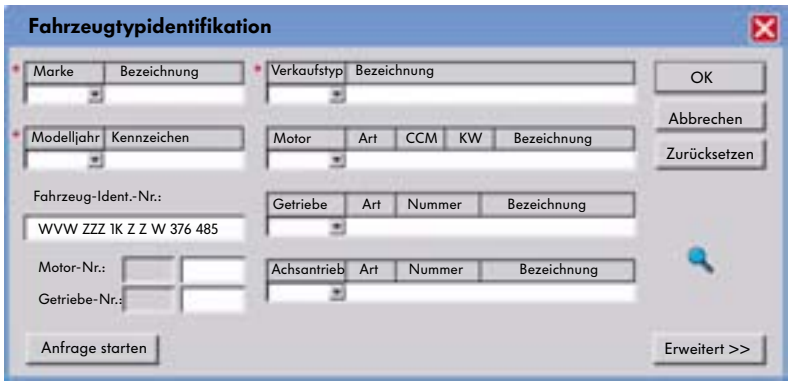
S348_028

Taste „Fahrzeug identifizieren“

S348_022

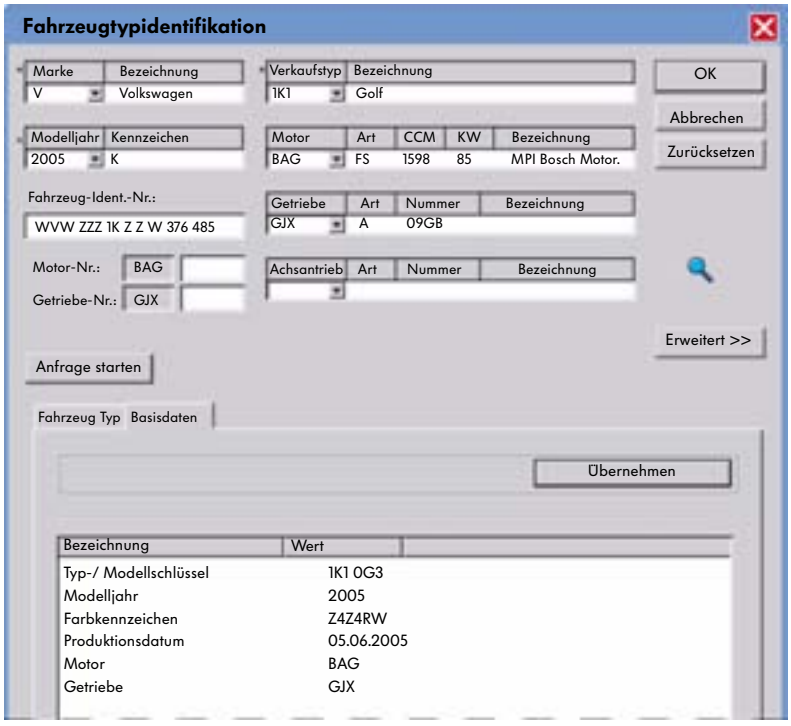
Fahrzeug identifizieren

Die Identifizierung eines Fahrzeugs kann durch Auswahl der Fahrzeugdaten oder durch Eingabe der Fahrzeug-Identifizierungsnummer in die Formularfelder erfolgen. Zur Identifizierung über die Fahrzeug-Identifizierungs-Nummer ist eine Netzwerkverbindung über CPN zur Hersteller-Fahrzeug-Datenbank notwendig, für die ein separates Passwort benötigt wird.



S348_027

Nach der Eingabe der Fahrzeug-Identifizierungs-Nummer ist unbedingt die Schaltfläche „Anfrage starten“ zu betätigen, damit alle Ausstattungsmerkmale (PR.-Nummern) sowie die Motor- und Getriebenummer in allen Informationsmitteln zur Verfügung stehen. Die ausgewählten Fahrzeugdaten müssen markiert und mit der Schaltfläche „Übernehmen“ in die Maske übernommen werden.



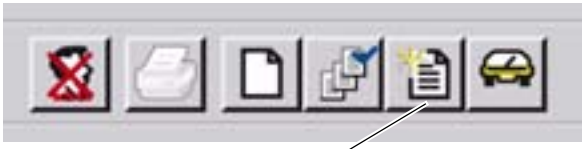
S348_114

Auswahl über Auftragsverwaltung

Die im DMS angelegten Aufträge werden automatisch in ElsaWin übernommen. In der Menüleiste kann unter „Ansicht“ mit dem Befehl „Auftrag auswählen“ oder über die Schaltfläche „Auftrag auswählen“ die Auswahlbox der Aufträge geöffnet werden. Dort erfolgt dann die Auswahl eines Auftrags anhand der Auftragsnummer.

Die im DMS bereits eingegebenen Fahrzeugdaten werden automatisch übernommen.

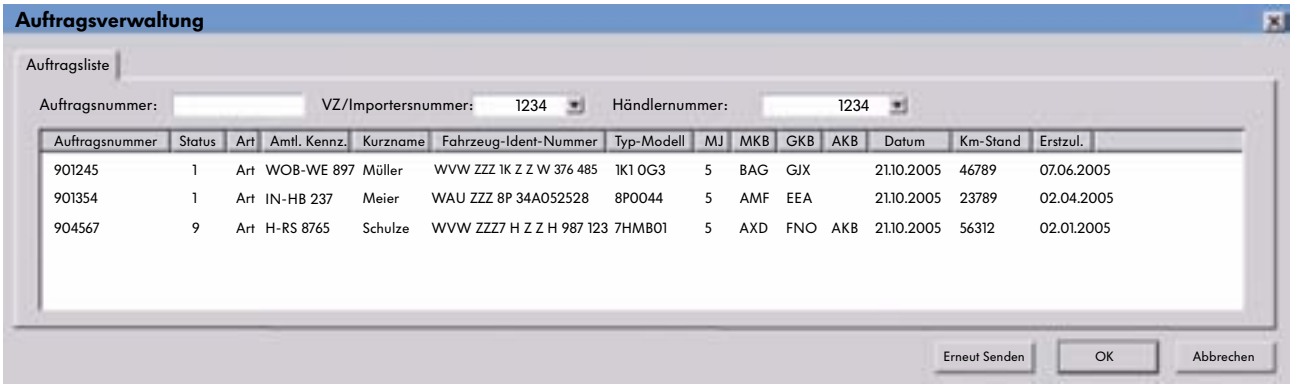
Diese Optionen stehen nur zur Verfügung, wenn Ihr System mit dem DMS verbunden ist!



S348_115

Schaltfläche „Auftrag auswählen“

Anschließend können über die Maske „Auftragsverwaltung“ die Fahrzeugdaten übernommen werden.



S348_137

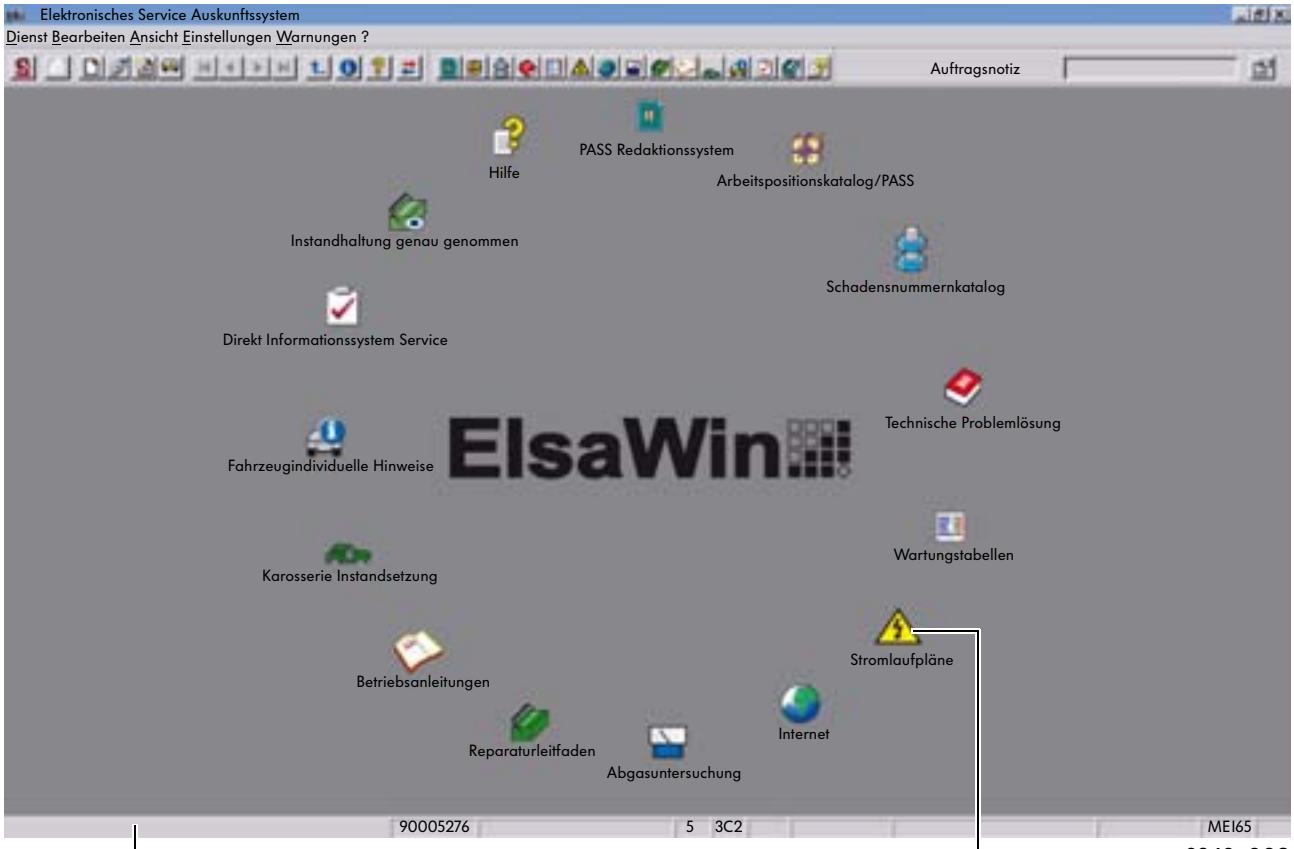
Weitere Hinweise zu den Funktionen finden Sie in der ElsaWin-Hilfe.

Aufrufen eines Informationsmittels

Nachdem die Fahrzeugtypidentifikation durchgeführt worden ist, kann das gewünschte Informationsmittel auf verschiedene Arten aufgerufen werden.

Aufrufen des Informationsmittels über die Schaltfäche in der Startmaske

Beim ersten Einstieg kann durch Anklicken der großen Schaltflächen in der Startmaske das gewünschte Informationsmittel aufgerufen werden. Als Schaltflächen gelten die Icons. Wenn die richtige Position erreicht ist, wandelt sich der Mauszeiger in eine Hand.



S348_002

Statuszeile
Die Statuszeile enthält Informationen in unterschiedlichen Feldern (u. a. die aktuellen Fahrzeugdaten).
Eine genaue Erklärung befindet sich in der Hilfe.

Schaltfäche

Aufrufen eines Informationsmittels über die Symbolleiste

Die Symbole in der Symbolleiste entsprechen denen in der Startmaske. Das gewünschte Informationsmittel kann durch Anklicken ausgewählt werden. Nach dem Anklicken wandelt sich das Symbol auf der Symbolleiste und das Informationsmittel wird geöffnet.

S348_030

ausgewähltes Informationsmittel

Aufrufen des Informationsmittels über die Menüleiste

In der Menüleiste stehen unter dem Menüpunkt „Ansicht“ die Informationsmittel ebenfalls zur Auswahl. Hier kann ebenso ein Informationsmittel ausgewählt werden.
Das ausgewählte Informationsmittel wird durch eine Markierung gekennzeichnet.

S348_031

In manchen Fällen sind die zentralen Informationen zu einem Fahrzeug gesperrt.
In diesem Fall verfahren Sie nach der eingeblendeten Anweisung auf dem Bildschirm.

Weitere Schaltflächen

Neuer Vorgang
Beim Anklicken der Schaltfläche „Neuer Vorgang“ werden alle vorausgegangenen Anwendungen geschlossen und der neue Vorgang beginnt wieder mit der Fahrzeugidentifizierung auf dem Startbildschirm.

Auftrag auswählen
Alle im DMS angelegten und noch nicht abgerechneten Werkstattaufträge werden in dieser Auftragsverwaltung aufgelistet.
Das Anklicken der Schaltfläche öffnet die Auftragsliste; durch anschließendes Anklicken eines Auftrages wird dieser mit der Fahrzeugidentifikation gestartet.

Abmelden und Schließen
Zur vollständigen Abmeldung ist es erforderlich, alle Anwendungen (Informationsmittel) zu schließen und sich anschließend durch Anklicken der Schaltfläche „Abmelden“ als ElsaWin-User abzumelden. Danach kann ElsaWin durch Anklicken der Schaltfläche „Schliessen“ geschlossen werden.

Wird ElsaWin lediglich über die Schaltfläche „Schließen“ beendet, bleiben bei einer Netzwerkverbindung die Anwendungen auf dem Server aktiv. Dies kann zu einer Verringerung der Arbeitsgeschwindigkeit oder zur Überlastung führen.

Historie anzeigen
Hier werden alle Vorgänge unter der Werkstattauftragsnummer oder der temporären Auftragsnummer von ElsaWin gespeichert.

Temporäre Auftragsnummer
Wenn keine Werkstattauftragsnummer (kein DMS) vorhanden ist, vergibt ElsaWin für jeden Vorgang, bei dem eine Fahrzeugidentifikation stattgefunden hat, eine temporäre Auftragsnummer.

Temporäre Auftragsnummer

S348_116

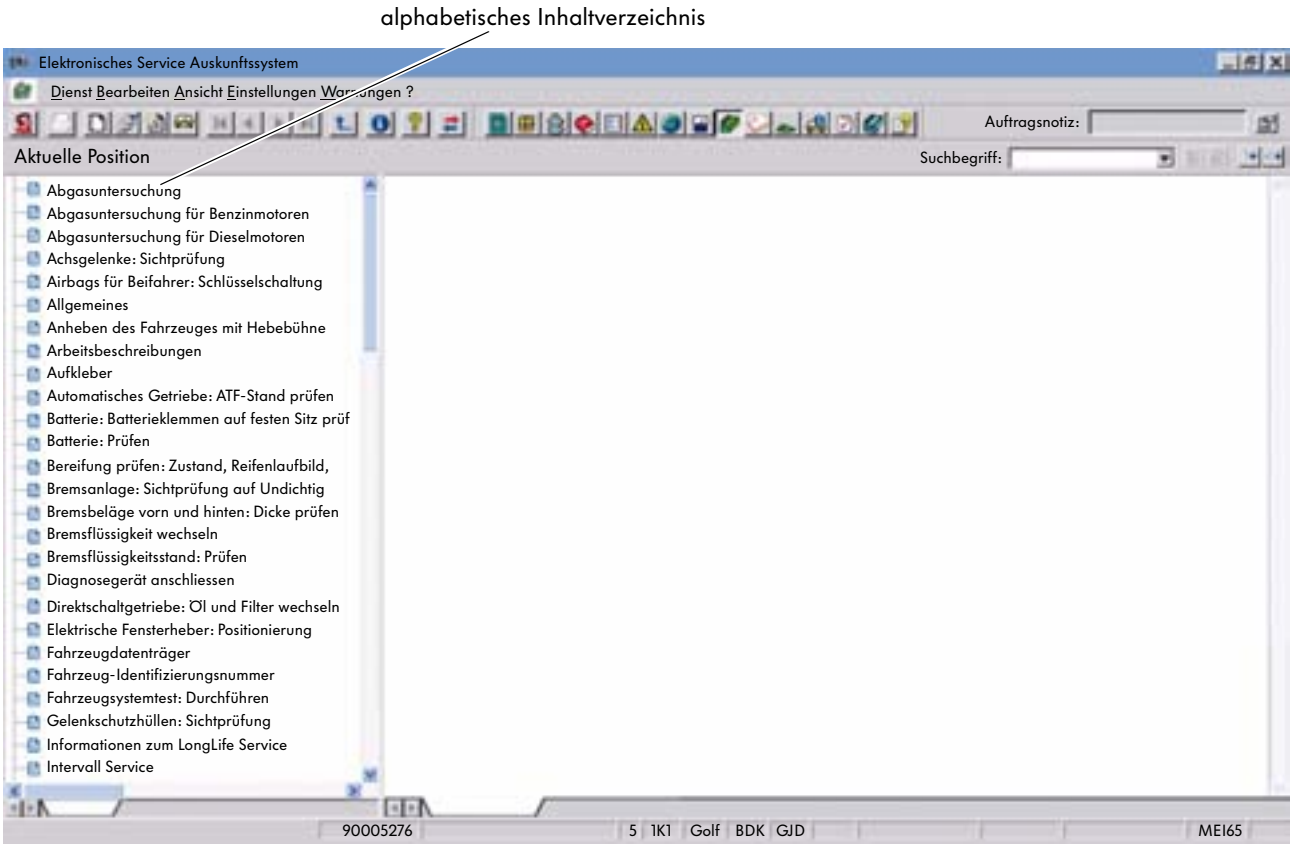
Instandhaltung genau genommen

Anwendungsbereich

Das Informationsmittel „Instandhaltung genau genommen“ beschreibt alle für die Wartung erforderlichen Inspektionsintervalle, Umfänge und Arbeiten. Es dient daher als Informationsquelle, um einen Wartungsauftrag durchzuführen.

Inspektions- oder Arbeitsumfang auswählen

Nach der Auswahl wird das Informationsmittel aufgerufen. Die Inhaltsübersicht wird auf dem Bildschirm angezeigt. Die einzelnen Inspektions- und Arbeitsumfänge werden in alphabetischer Reihenfolge angezeigt und können durch Anklicken mit der Maus ausgewählt werden.



S348_034

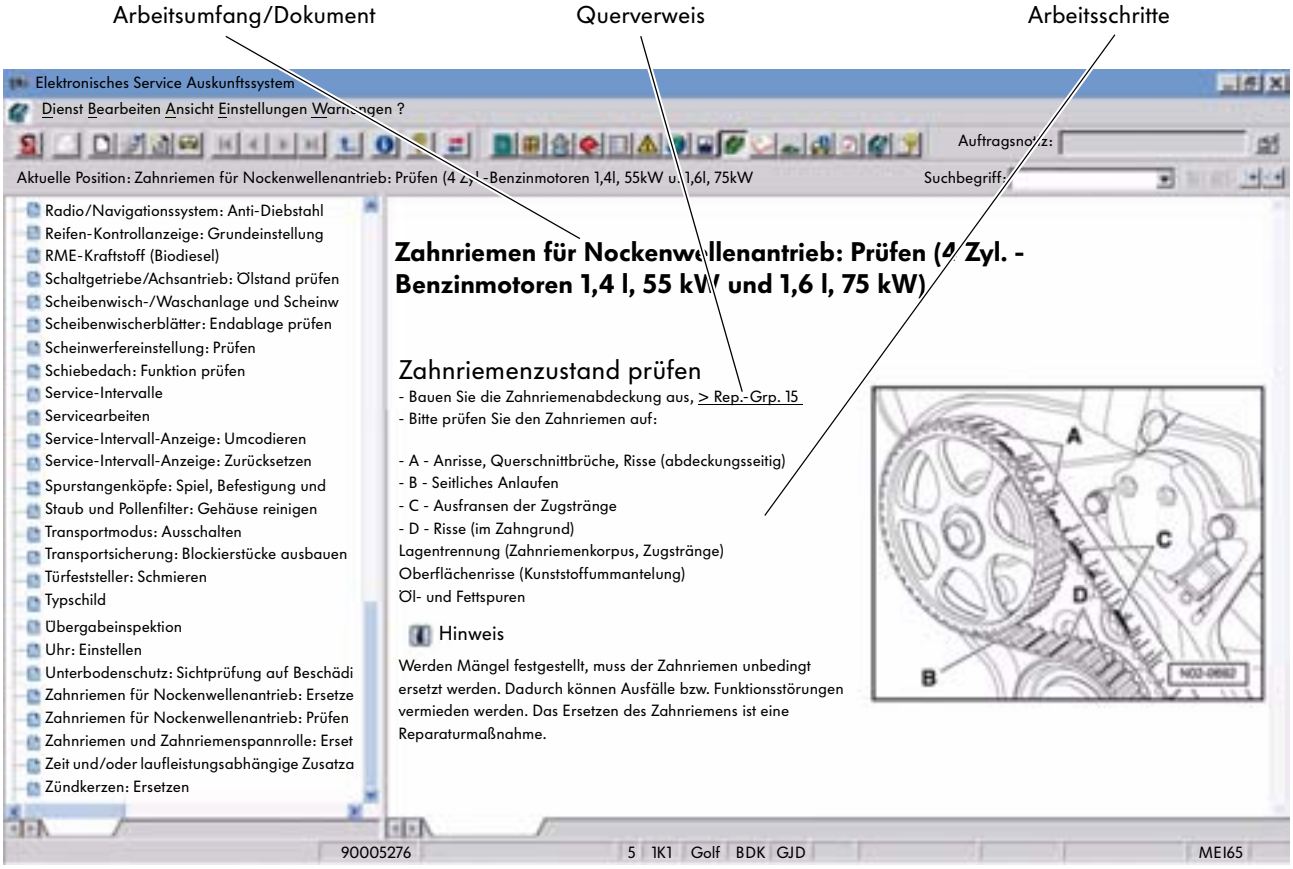
Bildschirmaufteilung

Inhaltsverzeichnis
Das Inhaltsverzeichnis wird auf der linken Seite des Bildschirmes dargestellt.

Arbeitsumfänge/Dokumente
Die Arbeitsumfänge und Dokumente werden auf der rechten Seite des Bildschirmes dargestellt.

Instandhaltungs- und Arbeitsumfänge

Durch Positionieren des Mauszeigers auf der jeweiligen Zeile des Inhaltsverzeichnisses und einen Klick mit der Maustaste werden die Instandhaltungs- und Arbeitsumfänge in Form einer Bild- und Textseite angezeigt.



S348_033

Dokument

Überschrift

Der ausgewählte Arbeitsumfang wird durch die Überschrift gekennzeichnet. Die Überschrift wird in blauer Schrift dargestellt.

Arbeitsschritte

Die erforderlichen Arbeitsschritte und Tätigkeiten werden in einer Strichaufzählung oder als Text dargestellt. Zur besseren Verständlichkeit werden sie durch Bilddarstellungen unterstützt.

Querverweise

Zusätzliche Arbeiten, die nicht in der Beschreibung der Arbeitsschritte enthalten sind, können über einen Querverweis aufgerufen werden. Der Querverweis wird in grüner Schrift dargestellt.

Direkt Informationssystem Service (DISS)

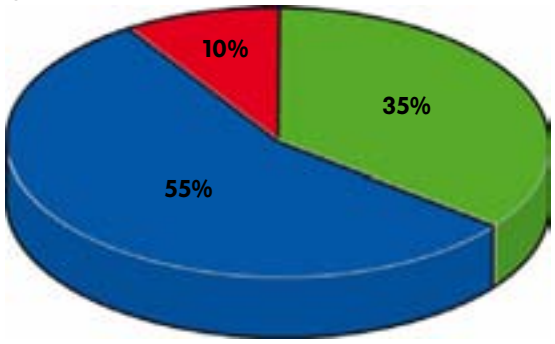
Anwendungsbereich

Das Informationsmittel „Direkt Informationssystem Service“ unterstützt den Ablauf beim Partner, damit überflüssige Arbeiten und Wiederholreparaturen vermieden werden. Es dient der Erfassung von Kundenbeanstandungen, der Dokumentation der durchgeführten Arbeiten und unterstützt den technischen Support durch den Fahrzeughersteller. Dieses dient der Absicherung des gesamten Reparaturprozesses.

Bei der Terminvereinbarung zu einem Arbeitsauftrag kristallisieren sich unterschiedliche Kundenwünsche heraus, die sich in drei Gruppen aufteilen lassen:

- ein klar abgegrenzter Auftrag (z. B. ein Ölwechsel-Service, das Tauschen von Winterrädern gegen Sommerräder, die Antenne erneuern usw.),
- einen Auftrag, bei dem Zerlegearbeiten oder Sichtkontrollen erforderlich sind (z. B. ein Inspektions-Service, eine Feldaktion, eine rutschende Kupplung, die Bremsbeläge wechseln) oder
- eine Beanstandung oder Reklamationen des Kunden, die eine Diagnose oder den Nachvollzug der Beanstandung gemeinsam mit dem Kunden erforderlich machen (z. B. ein Motoraussetzer, Geräusche beim Lenken, Ruckeln beim Beschleunigen).

Aufteilung der Aufträge nach Auftragsart



S348_057

Legende

- klar abgegrenzte Aufträge
- Aufträge mit Zerlegearbeiten oder Sichtkontrollen
- Beanstandungen oder Reklamationen des Kunden

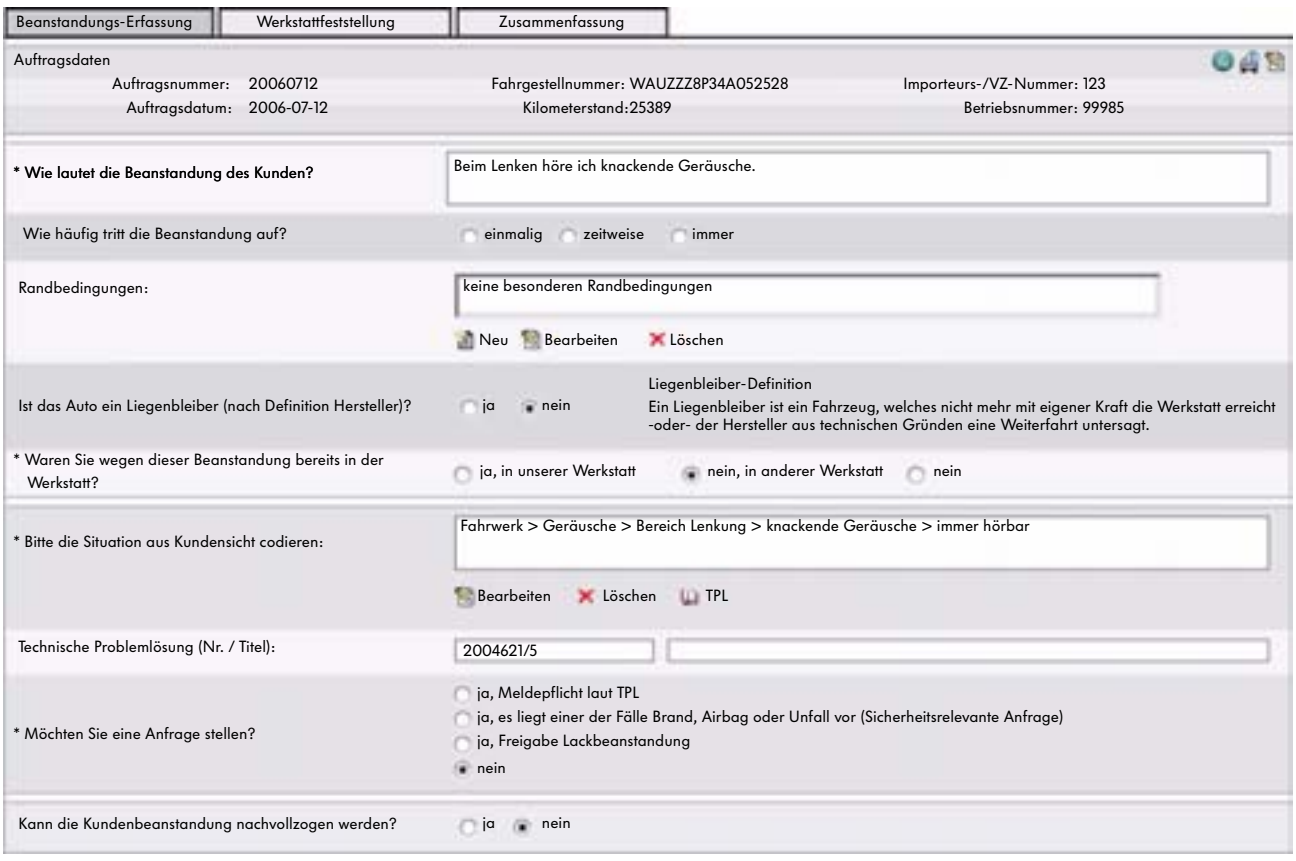
War der Kunde wegen dieser Beanstandung bereits in der Werkstatt, ist bei der Auftragsbearbeitung eine besondere Sensibilität erforderlich.

Direkt Informationssystem Service auswählen

Die Auswahl des Informationsmittel „DISS“ soll bereits bei der Terminvereinbarung erfolgen. In DISS wird dazu die Registerkarte „Beanstandungs-Erfassung“ genutzt.

Beanstandungs-Erfassung

Bei Reparaturaufträgen mit Beanstandungen müssen dem Kunden bereits bei der Terminvereinbarung zielführende Fragen gestellt werden, um danach die Terminvorbereitung durchführen zu können.
Die Kundenaussage muss in der Formulierung des Kunden erfasst werden. Die Live-Aussage des Kunden wird nach Eingabe in eine Kundencodierung (Seite 32 Grafik S348_064) umgesetzt, die Technischen Problemlösungen (TPL) werden gemäß der Codierung zugeordnet. Durch Betätigen der Taste „Speichern“ werden die Eingaben übernommen.



S348_059

Kundencodierung

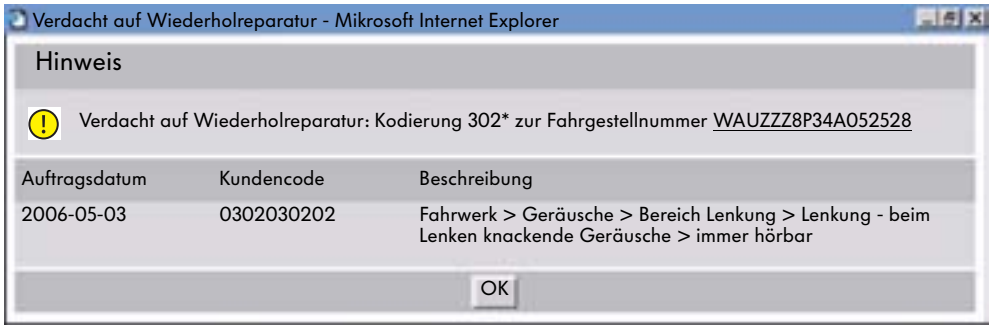
Die Kundencodierung beinhaltet die Wahrnehmung des Kunden in mehreren Schritten. Eine genaue und präzise Kundencodierung ermöglicht einen exakten Abgleich mit den Technischen Problemlösungen.

Baugruppe	Schadensgruppe	Grobcode	Mittelcode	Feincode
01: Antriebsaggregat	01: Funktion	01: Bereich Vorderwagen	01: Lenkung - allgemein	01: knackendes Geräusch - bei Lenkungsbewegungen
02: Kraftübertragung	02: Vibration	02: Bereich Lenkung	98: In DISS nicht codierbar	02: knarrendes Geräusch - bei Lenkungsbewegungen
03: Fahrwerk	03: Optik	03: Bereich Hinterwagen		03: mahlendes Geräusch - bei Lenkungsbewegungen
04: Karosserie/ Ausstattung	04: Lack/Oberflächenschutz	06: Bereich Luftfederung		
05: Heizung/Lüftung Klimaanlage	05: Korrosion	07: Bereich Bremse		
06: Fahrzeugelektrik	06: Geräusche			
	07: Undichtigkeiten			

S348_064

Warnung vor möglicher Wiederholreparatur

Nach Eingabe der Kundencodierung wird automatisch im Hintergrund geprüft, ob es zu diesem Fahrzeug in letzter Zeit eine ähnliche Kundenbeanstandung gegeben hat. Es werden dazu die ersten beiden Stufen der Kundencodierung verglichen. Bei einem Verdacht auf eine Wiederholreparatur erscheint eine Pop-up-Maske.



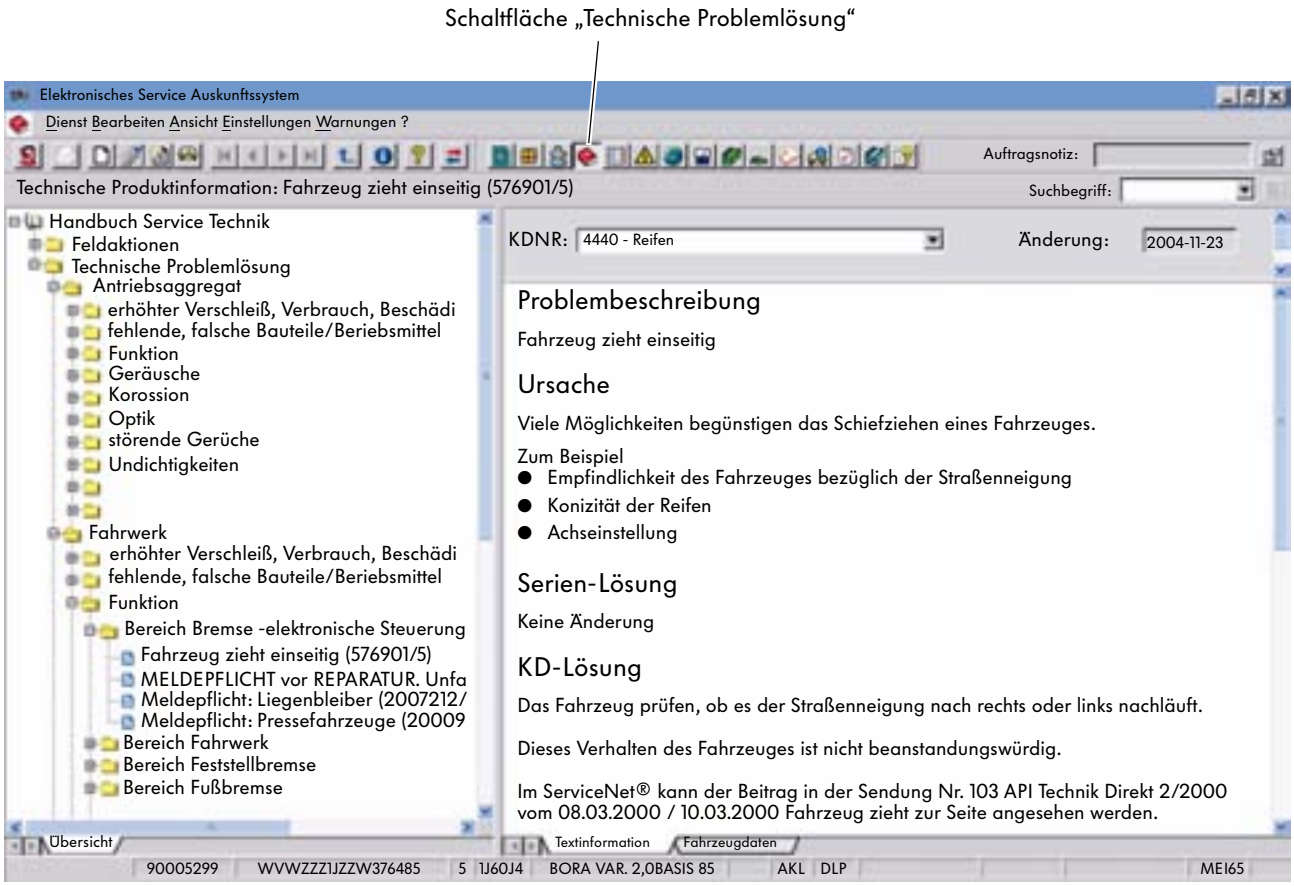
S348_063

Technische Problemlösung

Nach der Durchführung der Kundencodierung und Betätigen der Taste „Speichern“ wird die Taste „TPL“ aktiv. Es kann auf das Informationsmittel „Technische Problemlösung (TPL)" zugegriffen werden. Das System vergleicht die in der Kundencodierung eingegebenen Daten mit den vorhandenen Daten in der TPL und zeigt diese an.

Anhand der farbigen Kennzeichnung kann festgestellt werden, in welchem Umfang die TPL zutrifft:

- schwarze Schrift: TPL kann zutreffen
- grüne Schrift: TPL entspricht der Kundencodierung



S348_087

Weitere Hinweise zum Informationsmittel „Technische Problemlösung“ finden Sie ab Seite 70.

Beanstandungs-Erfassung während Fahrzeugannahme

Während der Fahrzeugannahme werden in der Abfragemaske „Beanstandungsmaske“ weitere beanstandungsrelevante Daten erfasst und in das System eingegeben. Ziel ist dabei, festzustellen, ob die Kundenbeanstandung nachvollzogen werden kann, sowie sicherzustellen, dass der Serviceberater die Kundenbeanstandung genau kennt und einen klaren Auftrag für die Werkstatt formuliert. Wenn keine Anfrage gestellt wird, dann wird mit „Nächster Prozessschritt“ in die Werkstattfeststellung gewechselt.

S348_066

Meldepflicht laut TPL

Falls bei der Abfrage der Technischen Problemlösung für dieses Fahrzeug und die ausgewählte Kundencodierung eine Meldepflicht angezeigt wird, soll eine Anfrage „Meldepflicht laut TPL“ gestellt werden.

Freigabe Lackbeanstandung

Beanstandet der Kunde Schäden am Lack oder an der Korrosion kann eine Anfrage „Freigabe Lackbeanstandung“ gestellt werden.

Sicherheitsrelevante Anfrage

Über das Informationsmittel „Technische Problemlösung“ kann in DISS eine „Sicherheitsrelevante Anfrage“ gestellt werden. Bei einer Anfrage wird festgestellt, ob eine entsprechende Meldepflicht vorliegt. Durch Markieren der Abfrage „Ja, es liegt einer der Fälle Brand, Airbag, Unfall vor (Sicherheitsrelevante Anfrage)“ und anschließendes Speichern erscheint die Registerkarte „Sicherheitsrelevante Anfrage“.

S348_149

Formular „Sicherheitsrelevante Anfrage“
Nach Auswahl der Anfrage und dem Klicken auf „Speichern“ kommt die Registerkarte „Sicherheitsrelevante Anfrage“ hinzu.

S348_069

Durch Anklicken der Registerkarte „Sicherheitsrelevante Anfrage“ wird das Formular „Sicherheitsrelevante Anfrage“ geöffnet.

S348_068

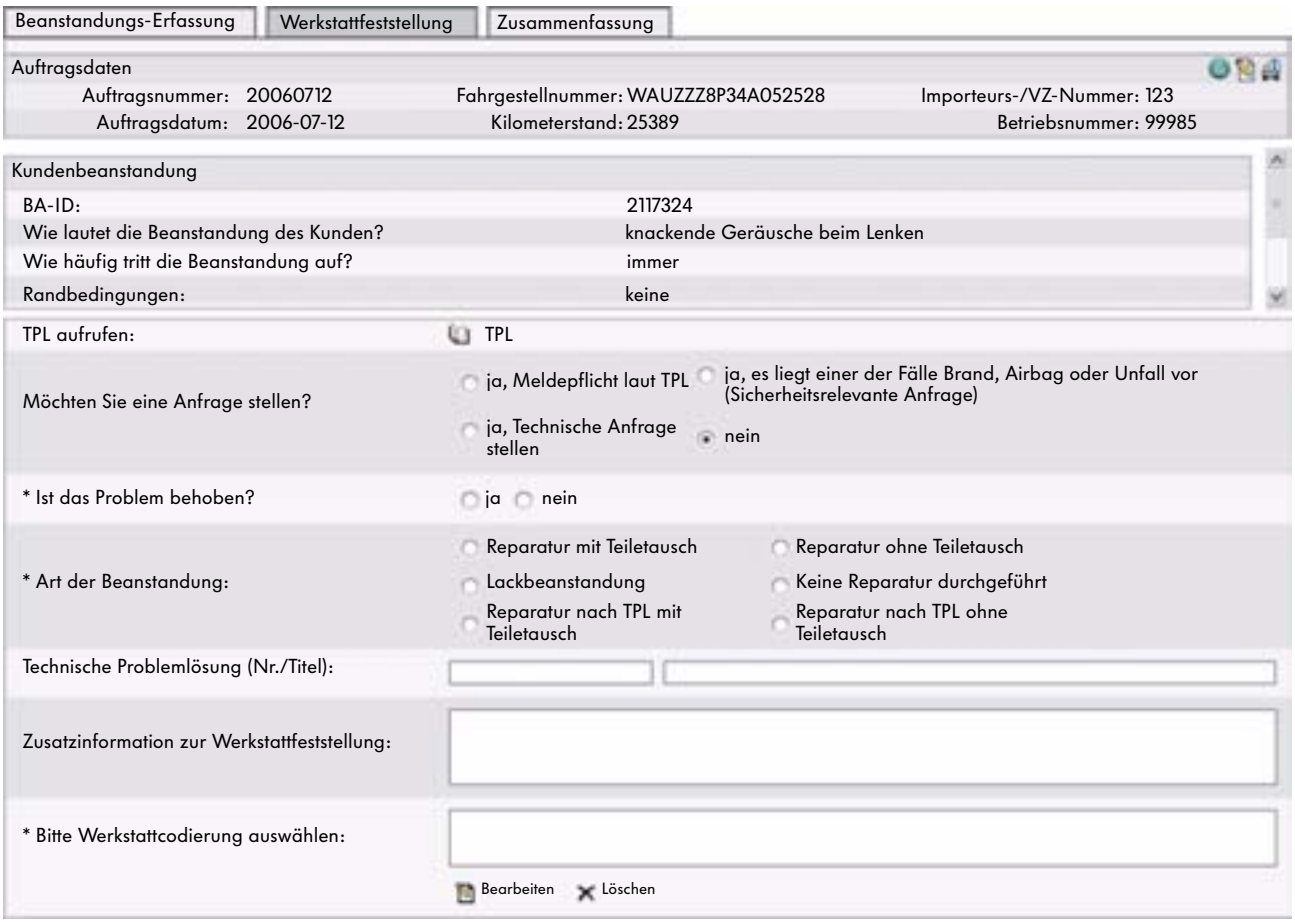
Die Durchführung der „Sicherheitsrelevanten Anfrage“ beinhaltet fallbezogen die jeweils erforderlichen Meldebögen. Nach erfolgter Auswahl muss gespeichert werden, um die Taste „Erfassen“ zu aktivieren. Durch Anklicken der Taste „Erfassen“ werden alle erforderlichen Formulare bereitgestellt. Ergänzende Hinweise finden Sie im ServiceNet® und/oder in den TPLs.

Die Beanstandungs-Erfassung ist ausschließlich durch das Kundenkontaktpersonal durchzuführen.

Werkstattfeststellung

Diese Seite muss generell ausgefüllt werden.

In der Abfragemaske „Werkstattfeststellung“ werden alle in den bisherigen Abfragemasken eingegebenen Angaben aufgelistet. Diese werden um die Feststellungen und durchgeführten Arbeiten der Werkstatt ergänzt und automatisch an das TSC (Technisches Service Center) beim Hersteller oder die Produktbetreuung des Importeurs gesendet.



S348_070

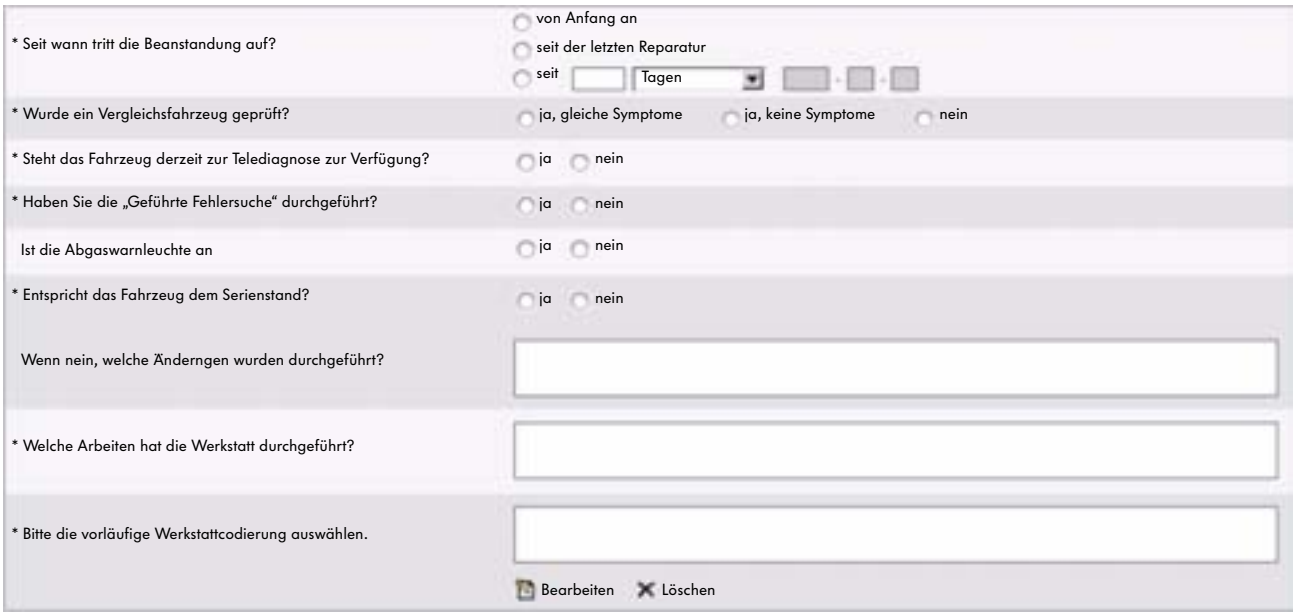
Eine „Technische Anfrage“ soll erst gestellt werden, wenn im Informationsmittel „Technische Problemlösung“ kein passender Eintrag vorhanden ist. Über die Schaltfläche „TPL“ kann das Informationsmittel aufgerufen werden.

Dieser Prozessschritt ist durch das Werkstattpersonal durchzuführen.

Technische Anfrage

Wenn alle Möglichkeiten im Betrieb ausgeschöpft sind und das Problem mit dem Fahrzeug nicht abgestellt werden konnte, kann eine „Technische Anfrage“ an das TSC oder die Produktbetreuung des Importeurs erfolgen. Dazu wird das Formular „Technische Anfrage“ ausgefüllt, die dazugehörige Registerkarte wird durch die Auswahl „ja, Technische Anfrage stellen“ (Seite 36) sichtbar.

Durch Anklicken der Schaltfläche „Büroklammer“ können zusätzliche Dateien (z. B. Fotos) an die Anfrage angehängt werden, eine farblich veränderte Schaltfläche informiert über vorhandene Anhänge.



S348_072

Je genauer die Arbeitsschritte beschrieben und die Prüfergebnisse aufgelistet werden, desto präziser kann die Antwort vom TSC oder Importeur erfolgen.

Pflichtfelder sind mit einem schwarzen Stern gekennzeichnet.

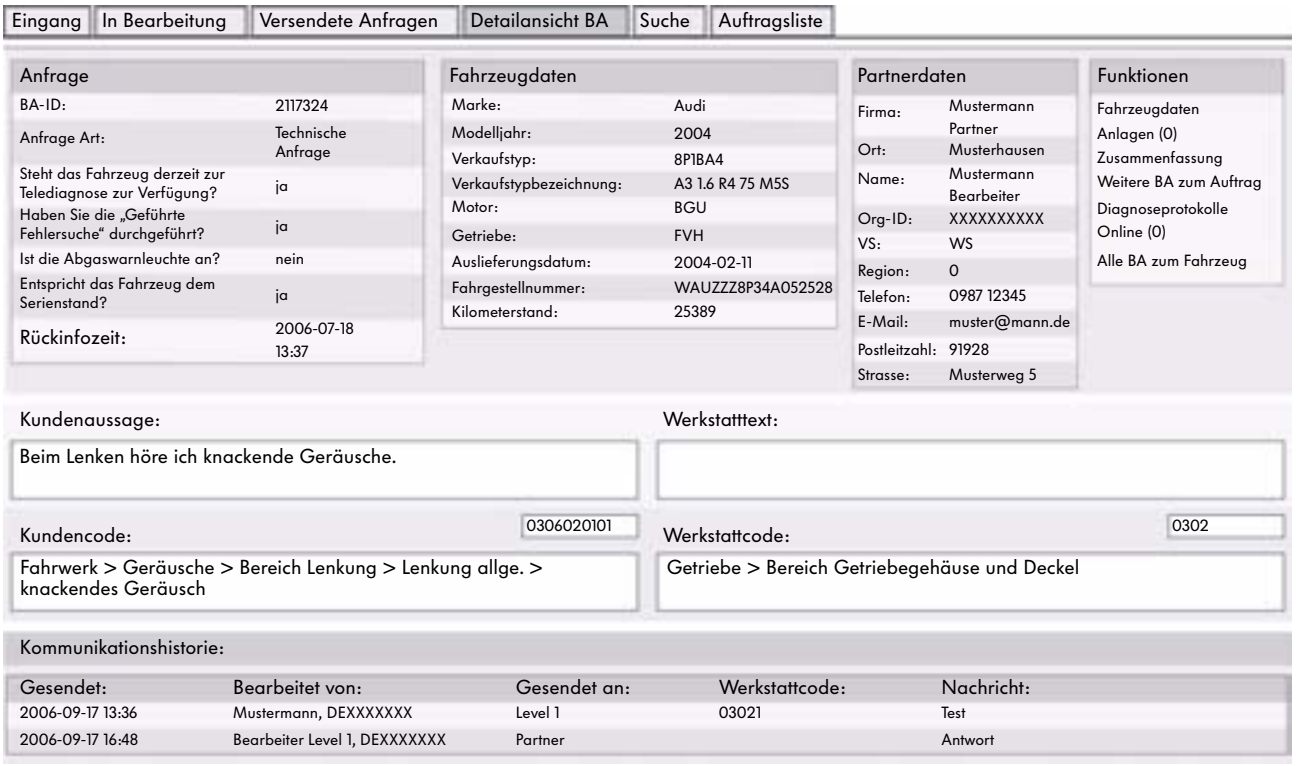
Rückmeldung

Die vom TSC oder der Produktbetreuung gesendete Antwort kann über die Schaltfläche „Liste der Beanstandungen“ geöffnet werden.

S348_074

Detailansicht Beanstandung (BA)

Die Antwort befindet sich unter dem Punkt „Kommunikationshistorie“. Besteht der Bedarf einer weiteren Kommunikation, können im Feld „Nachrichten“ weitere Fragen an das TSC gesendet werden.



S348_075

Beanstandung abschließen

Die Beanstandung soll nach erfolgreicher Reparatur abgeschlossen werden, damit der Vorgang im System geschlossen und die Historie komplett ist (wichtig für spätere Reparaturen). Weiterhin kann der Hersteller anhand der abgeschlossenen DISS-Meldung die aktuelle Qualität beobachten.

S348_077

Je nach ausgewählter „Art der Beanstandung“ werden beim Abschließen unterschiedliche Angaben zu Pflichtfeldern. Diese werden automatisch nach Auswahl der „Art der Beanstandung“ mit einem schwarzen Stern gekennzeichnet.

DISS-Monitor

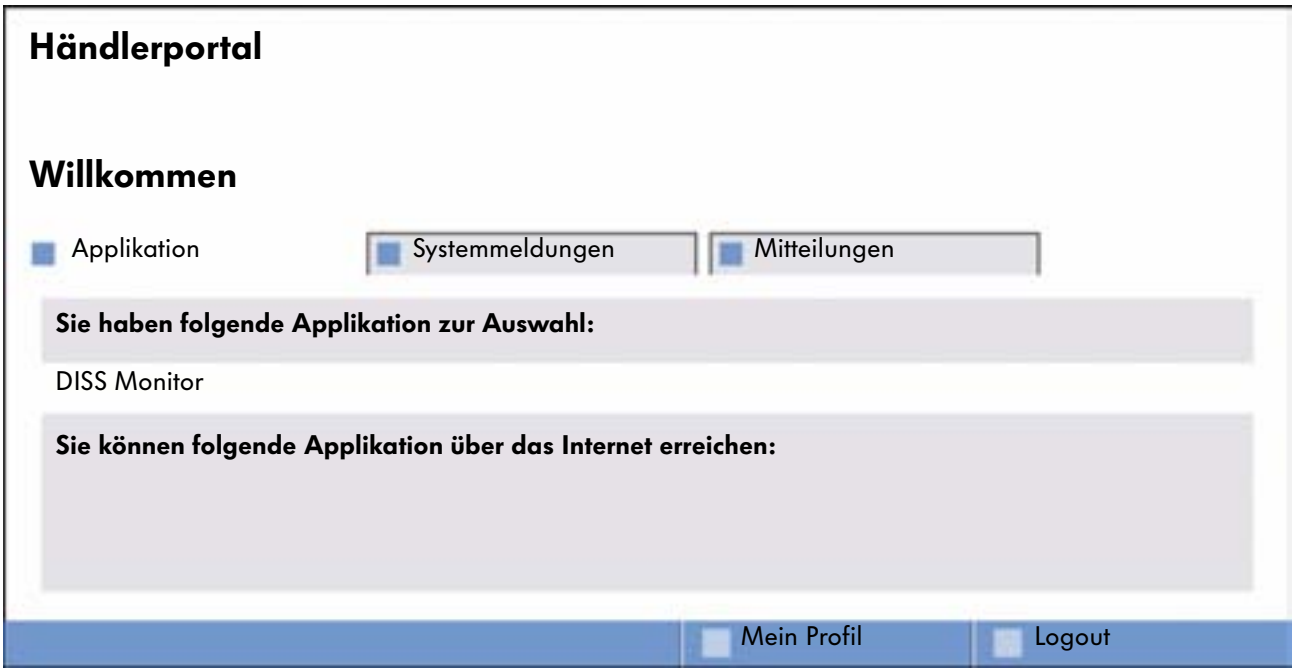
Alle DISS-Meldungen und Anfragen sowie dazugehörige Antworten einer Werkstatt können im DISS-Monitor eingesehen werden. Das Anlegen und Abschließen von Beanstandungen ist ebenfalls möglich. Nur das Anlegen von neuen Aufträgen ist ausschließlich über ElsaWin möglich.

DISS-Monitor starten

Der DISS-Monitor kann:

- über die ElsaWin-Web-Favoriten oder
- über das Händlerportal im CPN aufgerufen werden.

Aufrufen des DISS-Monitors über ElsaWin-Web-Favoriten

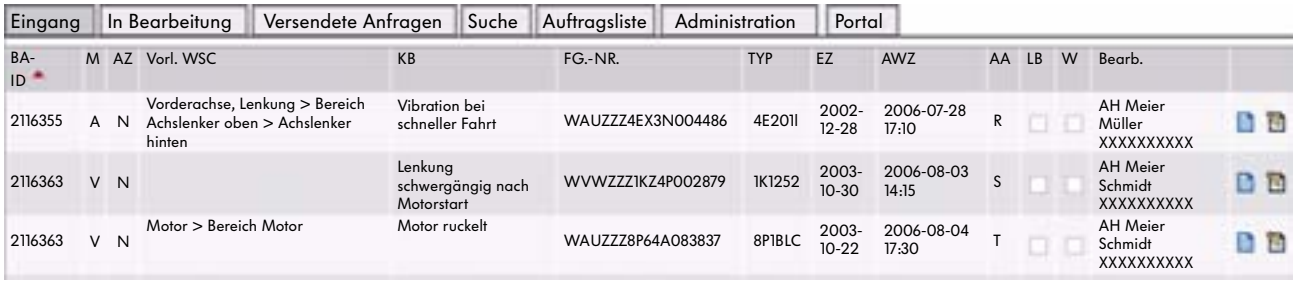


S348_080

Die Angaben unter „Mein Profil“ werden bei jeder Meldung mit übertragen und müssen daher ständig aktuell sein.
Der DISS-Monitor muss durch den System-Administrator des Partners aktiviert werden.

Registerkarte „Eingang“

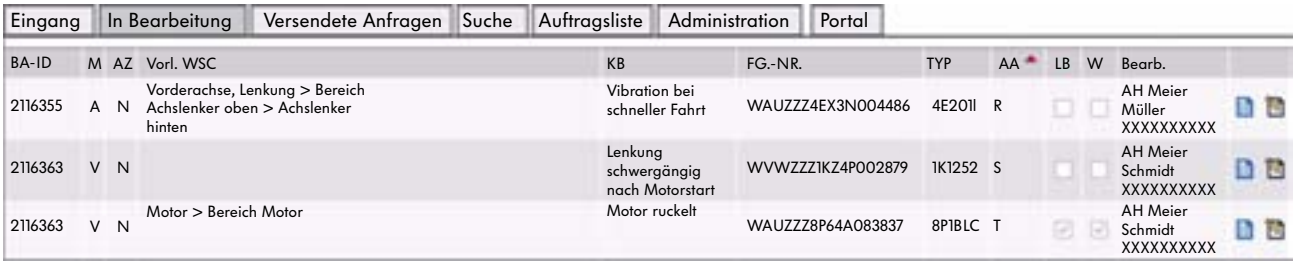
Nach dem Öffnen zeigt der DISS-Monitor immer die Registerkarte „Eingang“ an. Dort sind alle eingegangenen Antworten einer Werkstatt aufgelistet. Durch Anklicken der Fahrzeug-Identifizierungsnummer wird das Informationsmittel „FISH“ geöffnet. Hier können aktuelle Hinweise eingesehen werden.
Durch Anklicken der entsprechenden Anfrage wird die Registerkarte „Detailansicht BA“ sichtbar.



S348_078

Registerkarte „In Bearbeitung“

Das Öffnen der Registerkarte „In Bearbeitung“ zeigt eine Liste mit den DISS-Anfragen, die sich beim Partner in Bearbeitung befinden. Über das Symbol „Bearbeiten“ können die Meldungen bearbeitet werden.



S348_151

Registerkarte „Versendete Anfragen“

In der Registerkarte „Versendete Anfragen“ sind die vom Partner gesendeten und noch nicht vom TSC beantworteten Anfragen sichtbar. Dort befinden sich auch die Vorabinformationen.

Eingang | In Bearbeitung | Versendete Anfragen | Suche | Auftragsliste | Administration | Portal

BA-ID	M	AZ	Vorl. WSC	KB	FG.-NR.	TYP	LS	HL1	AA	LB	W	AS
2116355	A	N	Vorderachse, Lenkung > Bereich Achslenker oben > Achslenker hinten	Vibration bei schneller Fahrt	WAUZZZ4EX3N004486	4E201I	2006-07-28 17:10					
2116363	V	N		Lenkung schwergängig nach Motorstart	WVWZZZ1KZ4P002879	1K1252	2006-08-03 14:15					

S348_147

Registerkarte „Suche“

In der Registerkarte „Suche“ kann nur nach noch nicht abgeschlossenen Anfragen gesucht werden.

Eingang | In Bearbeitung | Versendete Anfragen | Suche | Auftragsliste | Administration | Portal

BA-ID	M	VWK	KB	FG.-NR.	TYP	EZ	AA	Bearb.	AS
2116355	A	0101	Vibration bei schneller Fahrt	WAUZZZ4EX3N004486	4E201I	2002-12-28	R	AH Meier Müller XXXXXXXXXX	
= 2116355									

1 1 bis 1 von 1

S348_152

Registerkarte „Auftragsliste“

In der Registerkarte „Auftragsliste“ sind alle Aufträge des Service Partners aufgeführt. Es wird der Status des Auftrages, die Anzahl der Beanstandungen und Anfragen zum Auftrag sowie das Kennzeichen „WB“ angezeigt. „WB“ bedeutet „Gefahr Wiederholbesuch“.
DISS-Meldungen ohne Anfrage können aus dem DISS-Monitor heraus abgeschlossen erden.

Eingang | In Bearbeitung | Versendete Anfragen | Suche | Auftragsliste | Administration | Portal

BVZN	Auftragsnummer	Auftragsdatum	Fahrgestellnummer	Kilometerstand	W	Status	BA/Anfr.
123	768056	2006-07-19	WAUZZZ8P14A036948	17509		⚠	2/1
123	768056	2006-07-20	WAUZZZ4F15N345987	17509		⚠	1/1
123	768056	2006-07-22	WV2ZZZ2KZ5X678984	17509	✓	✓	1/0
123	768056	2006-07-2	WAUZZZ8P34A435743	17509		⚠	1/0

S348_148

Registerkarte „Administration“

In der Registerkarte „Administration“ kann angegeben werden, ob eine Emailbenachrichtigung bei eingehender Antwort an den Partner gewünscht wird. Die Benachrichtigung erfolgt an alle Mitarbeiter, die die Auswahl „ Ja, E-Mail-Benachrichtigung senden“ ausgewählt haben.

S348_150

Informationen über Systemänderungen werden im ServiceNet® und Volkswagen TV oder Audi iTV veröffentlicht.

Fahrzeugindividuelle (Service) Hinweise (FISH)

Anwendungsbereich

Mit dem Informationsmittel „Fahrzeugindividuelle (Service) Hinweise“ werden auf die Fahrgestellnummer bezogene, individuelle Informationen über ein Fahrzeug in ElsaWin angezeigt. Voraussetzung dafür ist jedoch, dass entsprechende Daten zu diesem Fahrzeug in der zentralen Datenbank gespeichert sind und eine CPN-Verbindung zur Herstellerdatenbank besteht.

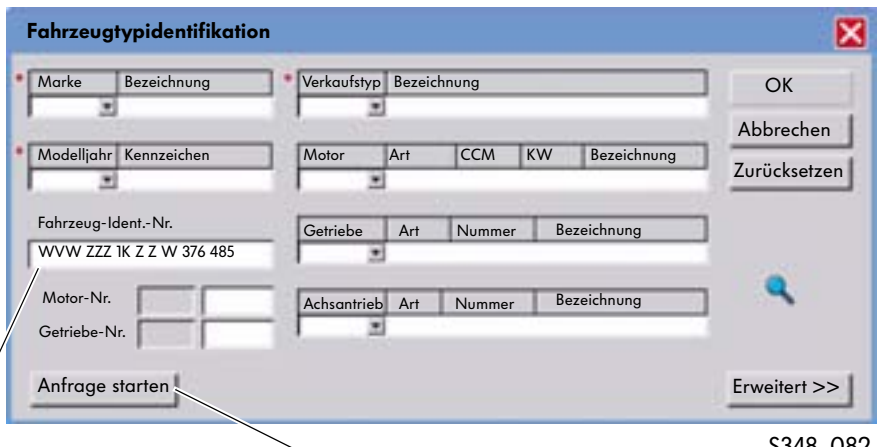
Die Fahrzeuginformationen gliedern sich in folgende Gruppen:

- Fahrzeugdaten
- Hinweise
- Reparaturhistorie
- Feldaktionen

Über die Auswahl „Fahrzeugdaten“ wird eine vollständige PR.-Nummernliste angezeigt, die ausgedruckt werden kann. Abhängig von der Fahrgestellnummer werden Gewährleistungskennzeichen und zukünftig Farbkennzeichen angezeigt.

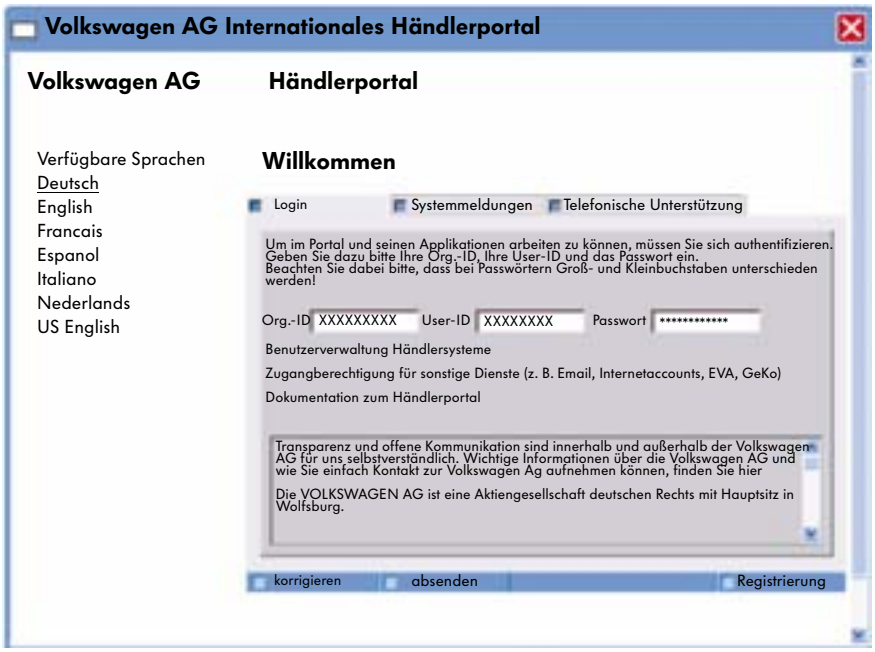
Fahrzeugtypidentifikation

Nach der Auswahl wird die Maske zur Eingabe der Fahrzeugtypidentifikation sichtbar. Zur Auswahl muss die Fahrzeug-Identifizierungsnummer (Fahrgestellnummer) eingegeben werden.
Nach dem Betätigen der Taste „Anfrage starten“ wird bei Online-Betrieb die Verbindung zum Händlerportal hergestellt.



Zugang Händlerportal

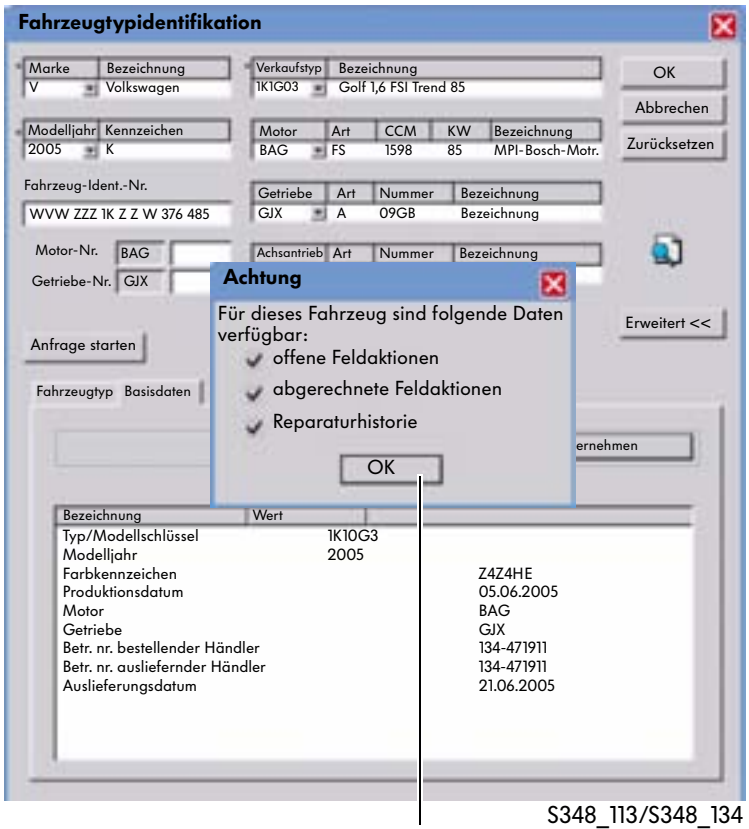
Der Zugang zum Händlerportal erfordert eine Organisations-Identifizierung (Org.-ID), eine Nutzer-Identifizierung (User-ID) und ein Passwort. Diese Zugangsdaten werden vom System-Administrator des Partnerbetriebs (Autohaus) vergeben.



S348_112

Fahrzeugdaten

Anschließend werden die beim Hersteller gespeicherten Daten angezeigt.
Die Auswahl der Daten mit der Maus und das Betätigen der Taste „Übernehmen“ überträgt sie in die Datenfelder.
Liegen für das Fahrzeug weitere Informationen vor, wird dieses durch eine „Pop-up-Maske“ angezeigt.



S348_113/S348_134

Pop-up-Maske

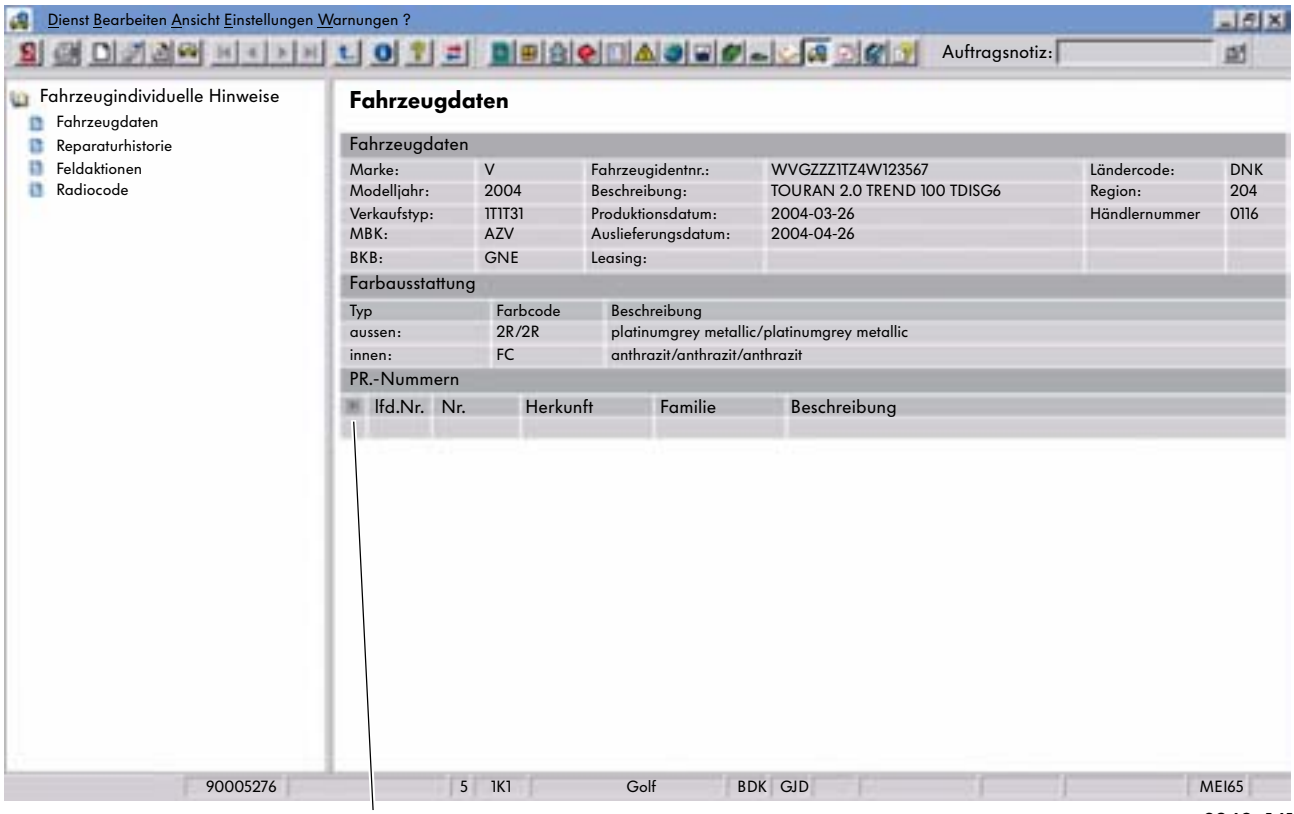
Individuelle Hinweise

Anschließend stehen folgende Fahrzeugindividuelle (Service) Hinweise zur Verfügung:

- Fahrzeugdaten
- Reparaturhistorie
- Feldaktionen
- Hinweise
- Radiocode

Fahrzeugdaten

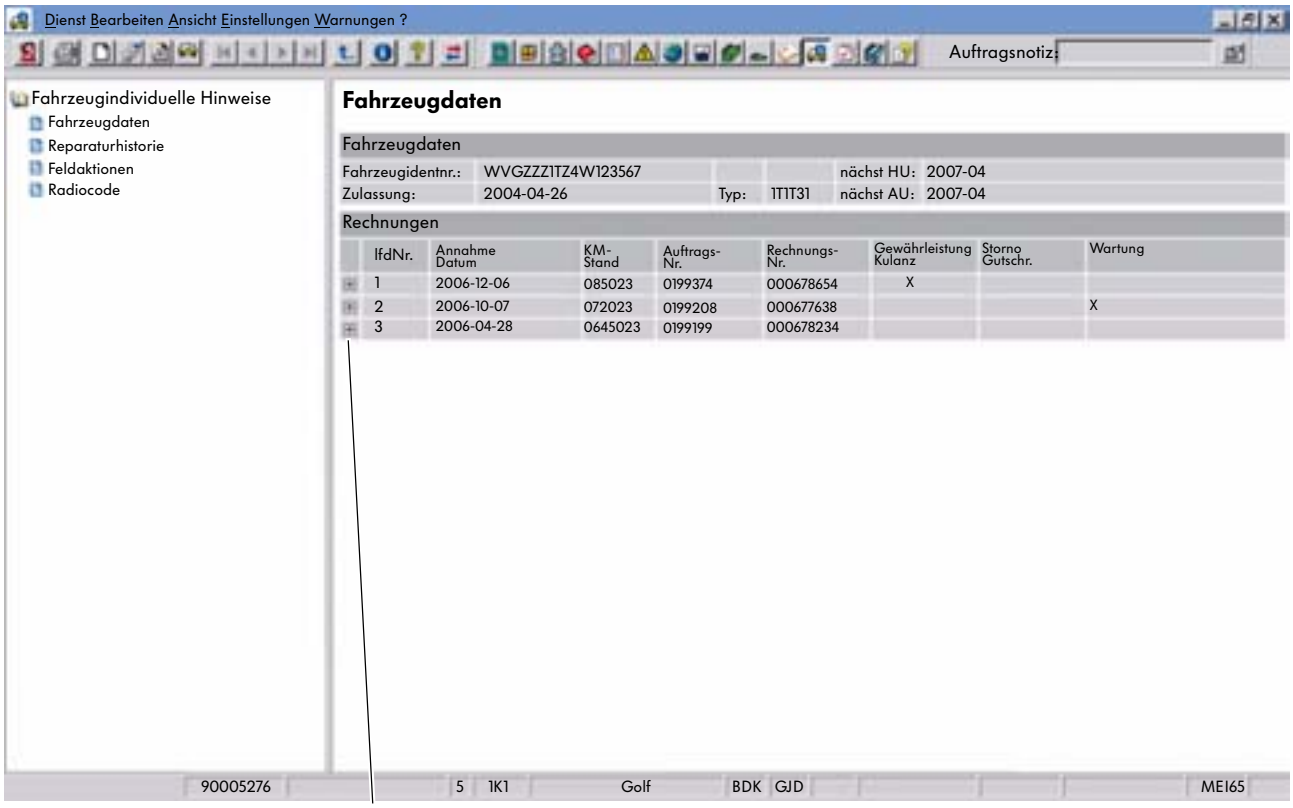
In der Informationsgruppe „Fahrzeugdaten“ stehen Informationen zur Marke, Modelljahr, Verkaufstyp, Motorkennbuchstaben, Getriebekennbuchstaben, Fahrzeug-Identifizierungsnummer, Beschreibung (Fahrzeug-typ), Produktions- und Auslieferungsdatum sowie die Farbausstattung und die PR.-Nummern zur Verfügung.
Durch das Anklicken des Plus-Zeichens werden die PR.-Nummern des ausgewählten Fahrzeugs angezeigt.
Darüber hinaus befindet sich zusätzlich der Punkt „Gewährleistung“, sofern Gewährleistungsdaten im Herstellersystem elektronisch verfügbar sind, unter den Fahrzeugdaten.



S348_141

Reparaturhistorie

In der Informationsgruppe „Reparaturhistorie“ kann z. B. festgestellt werden, wann das Fahrzeug gewartet und welche Reparaturen durchgeführt wurden. Zusätzlich wird aufgelistet, welche Arbeiten durchgeführt und welche Teile verbaut worden sind. Ein Anklicken des Plus-Zeichens in der entsprechenden Zeile öffnet die Informationen.

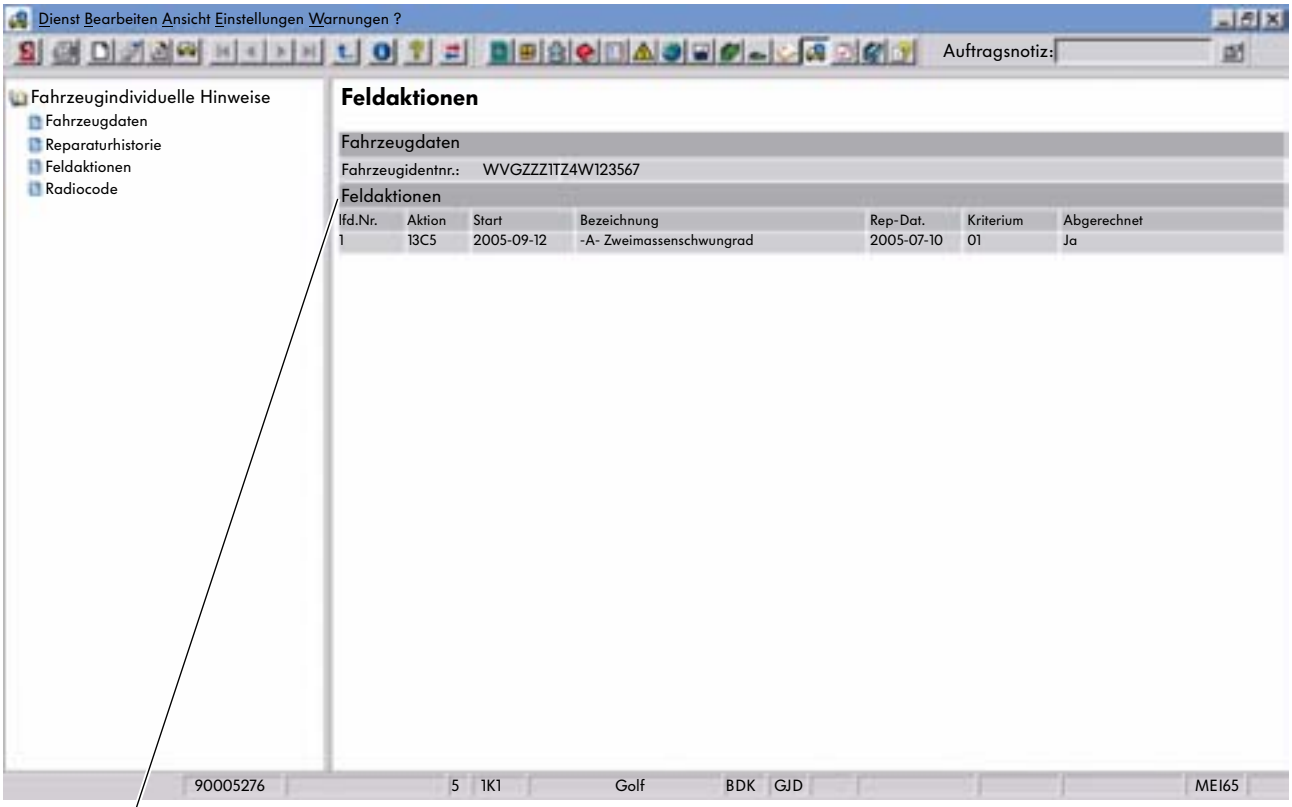


Plus-Zeichen

S348_142

Feldaktionen

In der Informationsgruppe „Feldaktionen“ sind Hinweise zu Aktionen (z. B. einer Rückrufaktion) gespeichert, von denen das Fahrzeug betroffen ist. Das Klicken mit der linken Maustaste in der Spalte „Aktion“ öffnet die gewünschte Position. Weiterhin kann unter der gewünschten Position festgestellt werden, ob die Aktion durchgeführt und abgerechnet wurde oder noch durchzuführen ist.



S348_143

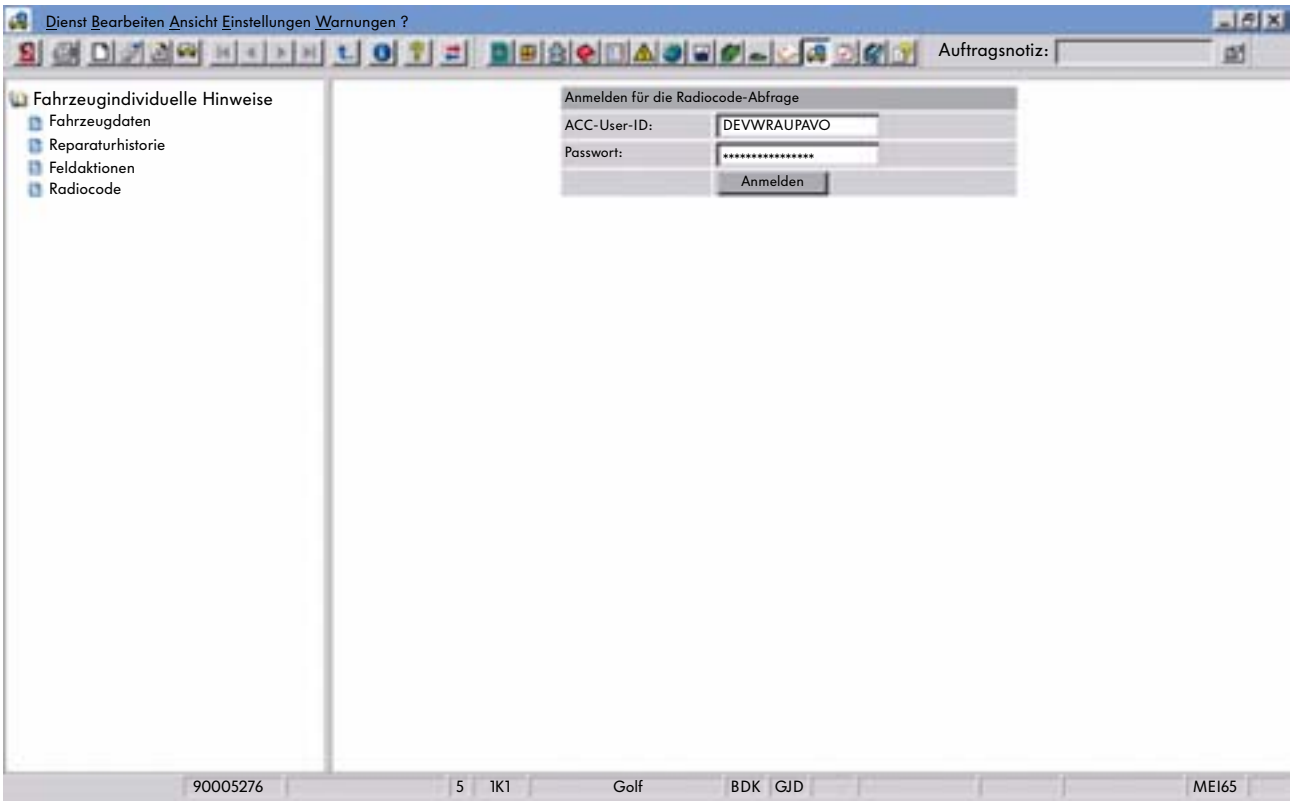
Hinweise

In der Informationsgruppe „Hinweise“ können zu jeder Fahrzeug-Identifizierungsnummer spezielle Hinweise oder multimediale Dokumente hinterlegt sein. Anhand dieser Daten kann z. B. festgestellt werden, ob das Fahrzeug gestohlen ist oder ob Sondereinbauten in dem Fahrzeug verbaut sind. Darüber hinaus können Informationen über Fahrzeuge, die sich in der Markteinführungsphase befinden, hinterlegt sein.

Radiocode

Die Abfrage der Radiocodierung wurde mit der ElsaWin-Version 3.1 in das Informationsmittel FISH integriert.
Derzeit gilt diese Funktionalität nur für Volkswagen und Volkswagen Nutzfahrzeuge.
Bei Audi erfolgt die Abfrage nur über das VAS 5051 und VAS 5052.

Die Anmeldung erfolgt mit der Nutzerberechtigung (User) für GeKo-VW.
Die für GeKo-VW erteilten Nutzerberechtigungen zur Abfrage des Transponder-Codes über VAS 5051/5052 gelten auch für die Radiocode-Abfrage in FISH.



S348_144

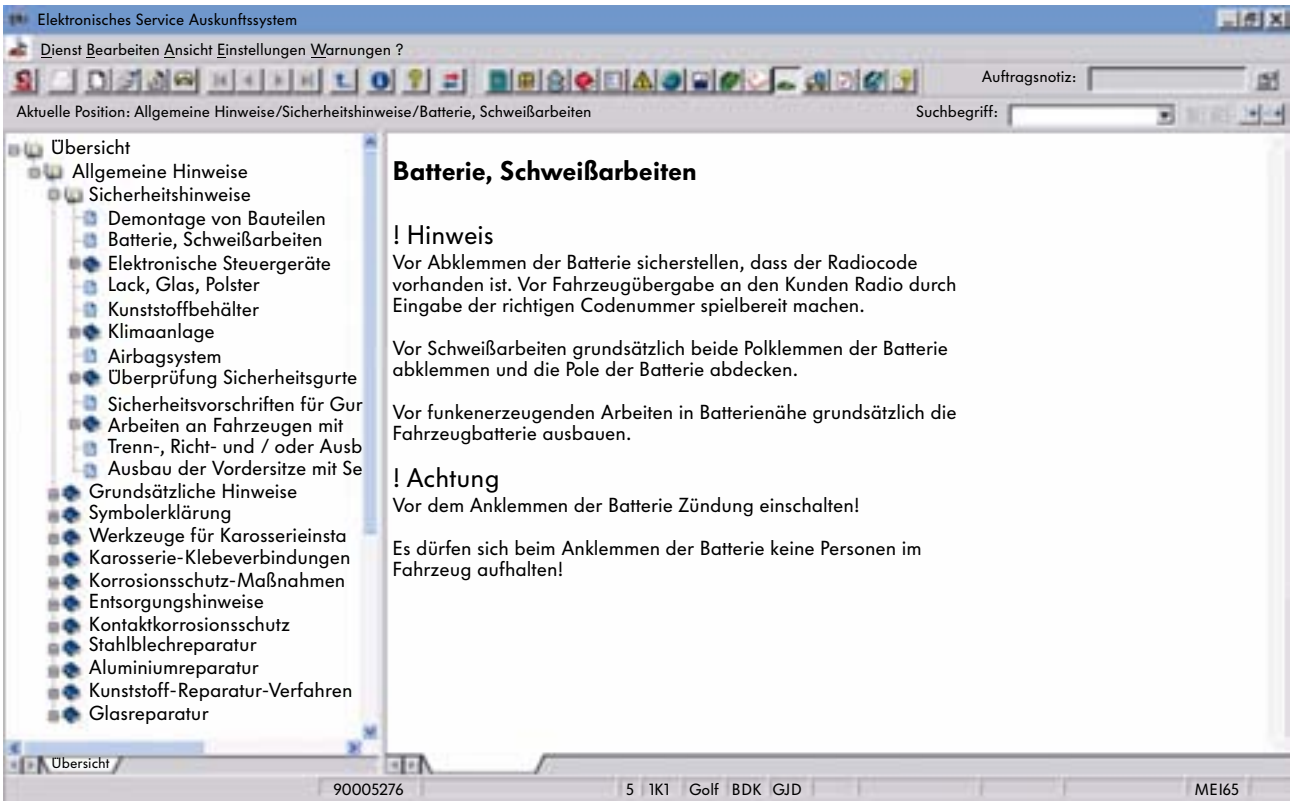
Karosserie-Instandsetzung

Anwendungsbereich

In diesem Informationsmittel befinden sich die erforderlichen Dokumente, die zur Instandsetzung der Karosserie benötigt werden.

Arbeitsumfang auswählen

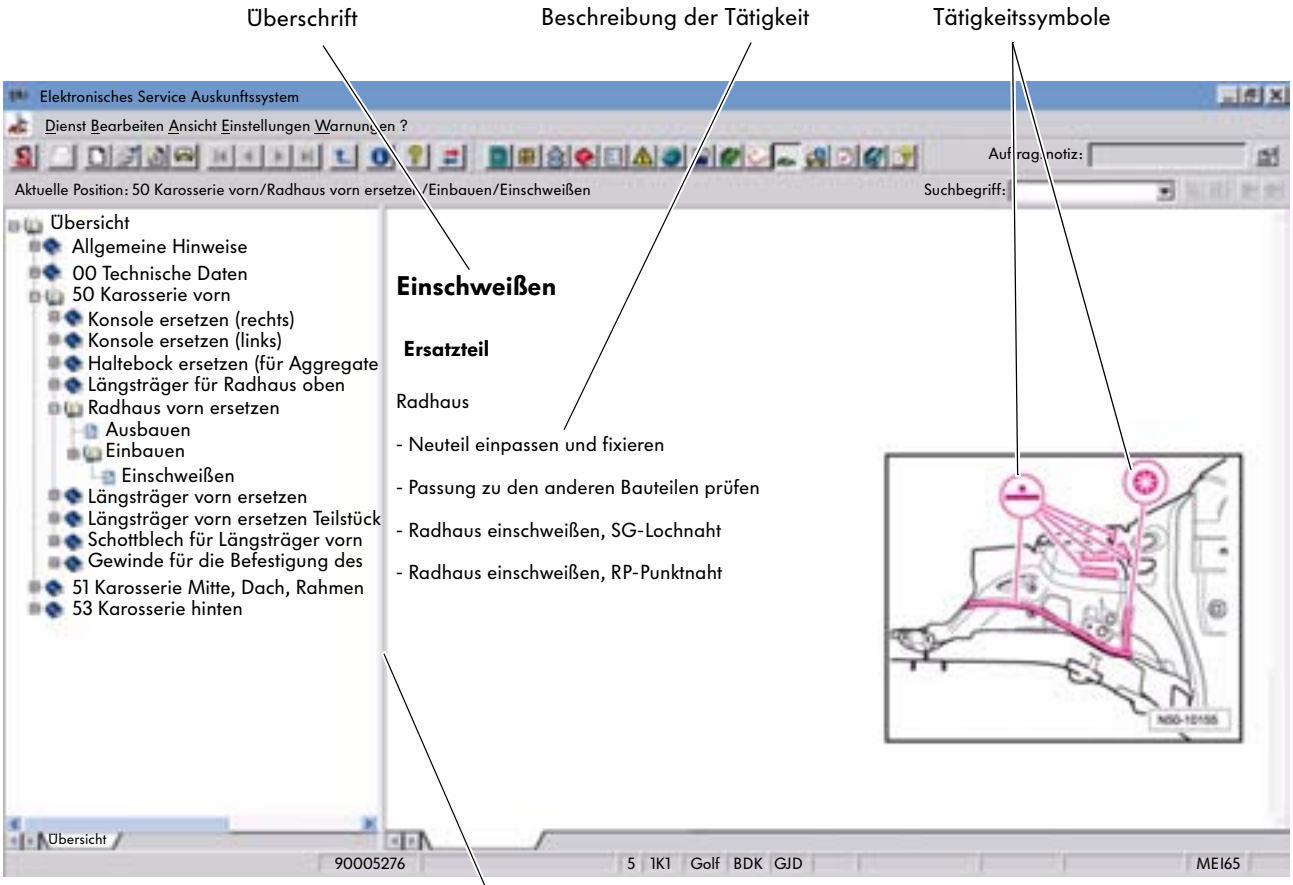
Nach der Fahrzeugidentifikation und dem Auswählen des Informationsmittels wird die Übersicht auf dem Bildschirm angezeigt. Durch Anklicken des Plus-Zeichens vor dem einzelnen Dokument werden die Unterthemen angezeigt.



S348_053

Dokument

Nach der Auswahl wird das Dokument angezeigt. Die Bildschirmaufteilung zwischen der Übersicht und dem Dokument ist variabel. Die Überschrift wird in blauer Schrift, Verweise und Links zu anderen Dokumenten in grüner Schrift dargestellt.



S348_054

Die Bildschirmaufteilung zwischen Übersicht und Dokument ist variabel. Wenn der Mauszeiger sich über der Trennlinie in einen Doppelpfeil verwandelt, kann die Trennlinie in die gewünschte Position gezogen werden.

Weitere Erklärungen zu den benutzten Symbolen finden Sie in der Übersicht des Informationsmittels unter Symbolerklärung.

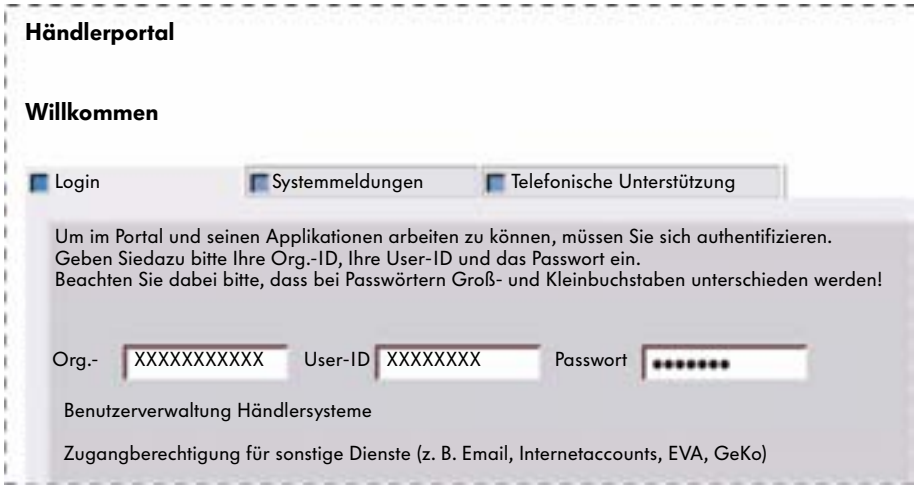
Betriebsanleitungen

Anwendungsbereich

Seit ElsaWin-Version 3.2 kann auf das Informationsmittel „Betriebsanleitungen“ zugegriffen werden. Die Betriebsanleitungen, auf die zugegriffen werden kann, werden kontinuierlich erweitert (z. Zt. sind nicht alle Fahrzeugmodelle verfügbar).

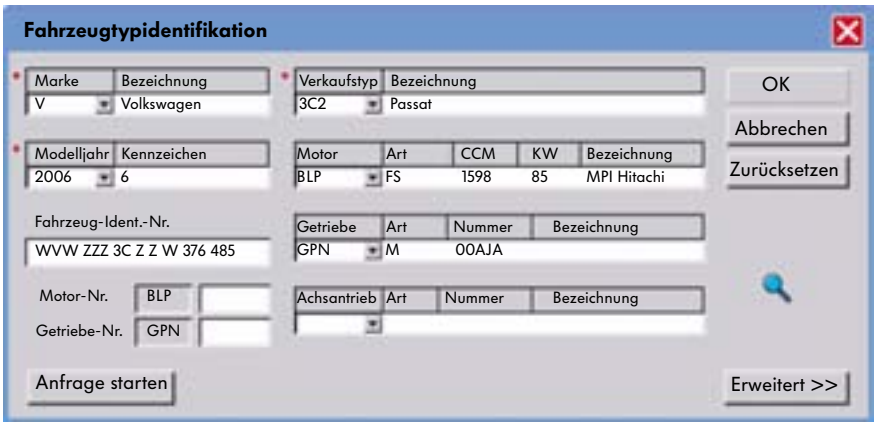
Informationsmittel auswählen

Das Informationsmittel wird über die Schaltfläche, die Symbolleiste oder die Menüleiste ausgewählt. Da sich die Dokumente auf einem zentralen Server befinden, ist eine Verbindung zum CPN notwendig. Daher wird nach der Auswahl zuerst die CPN-Anmeldemaske geöffnet und es muss eine Anmeldung erfolgen.



S348_083

Nach der Anmeldung im Händlerportal ist die Fahrzeugidentifikation durchzuführen.

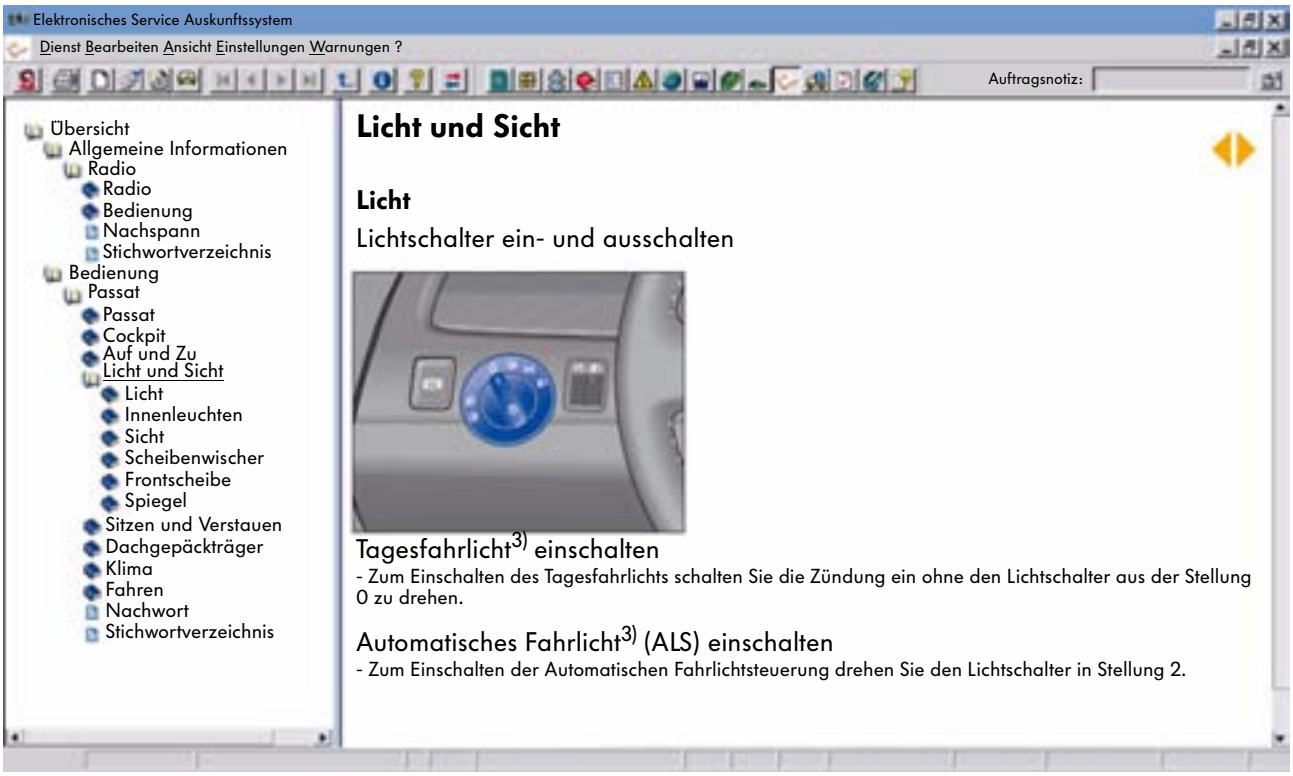


S348_082

Dokument

Das Dokument verfügt auf der linken Bildschirmseite über ein Inhaltsverzeichnis, dessen Struktur der Papierform entspricht. Das Stichwortverzeichnis ist mit den Inhalten verlinkt. So kann die gezielte Auswahl einzelner Inhalte über das Stichwortverzeichnis erfolgen.

Auf der rechten Bildschirmseite werden die Inhaltsseiten angezeigt.



S348_084

Reparaturleitfaden

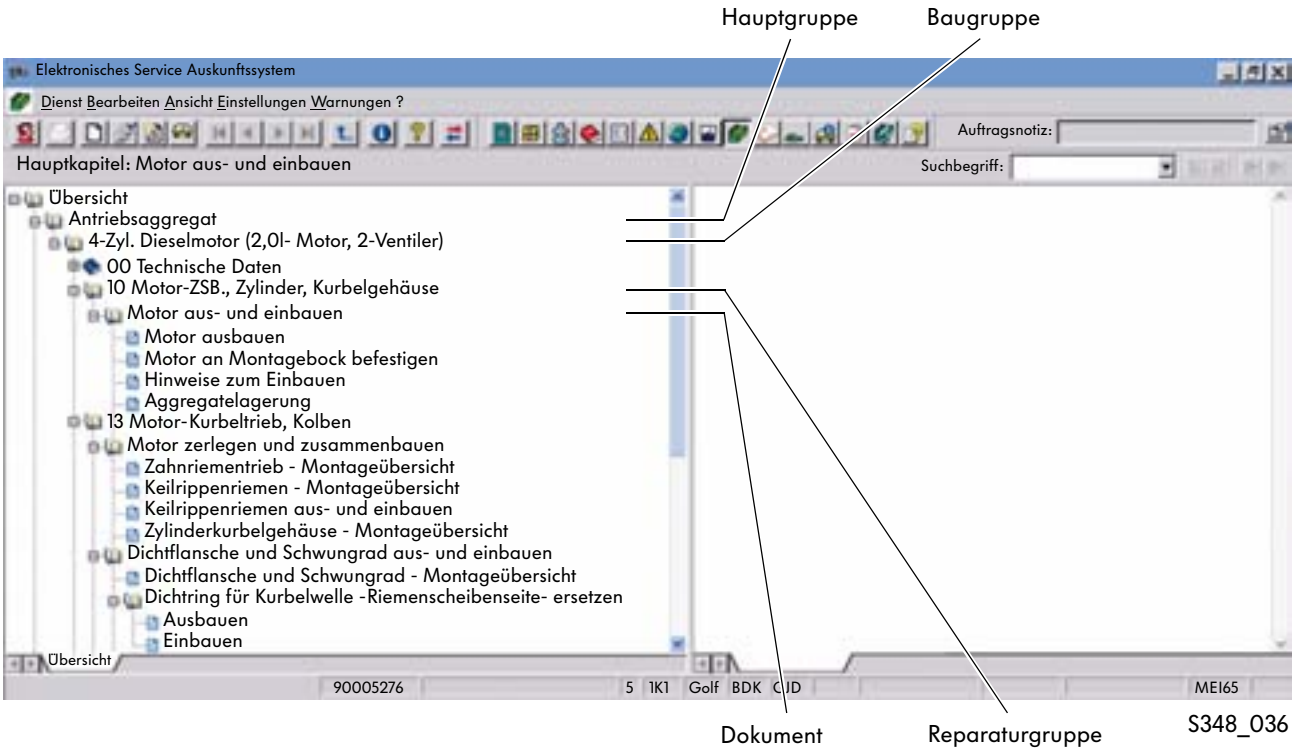
Anwendungsbereich

Das Informationsmittel „Reparaturleitfaden“ beschreibt alle erforderlichen Montage-, Prüf- und Einstellarbeiten. Es wird genutzt, um eine klar definierte Tätigkeit durchzuführen.

Montage-, Prüf- und Einstellarbeiten auswählen

Das Informationsmittel kann nach der Fahrzeugidentifikation aufgerufen werden. Die Inhaltsübersicht wird auf dem Bildschirm angezeigt und in folgende Ebenen unterteilt:

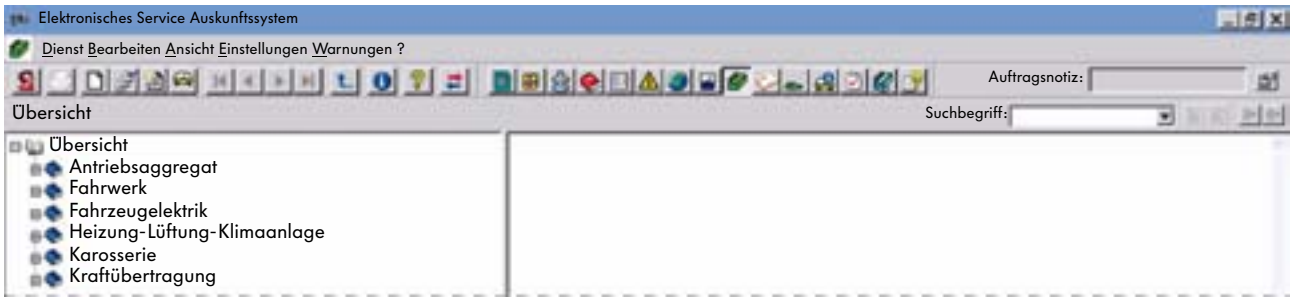
- Hauptgruppe
- Baugruppe
- Reparaturgruppe
- Dokument



Durch Positionieren der Maus auf der Spalte mit der gewünschten Hauptgruppe und anschließendem Doppelklicken wird die gewünschte Information geöffnet. Durch ein Plus-Zeichen vor der Information wird angezeigt, dass diese Information mehrere Ebenen hat. Diese öffnen sich beim Anklicken des Plus-Zeichens.

Hauptgruppen

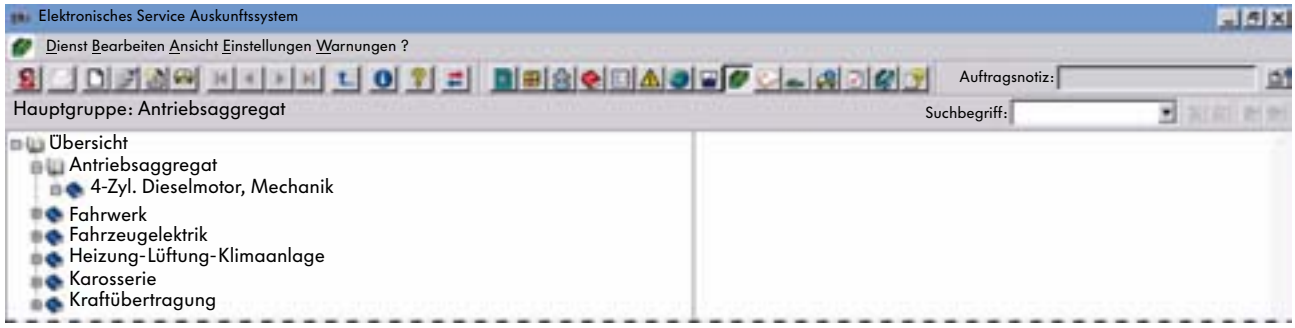
Die Aufteilung der Hauptgruppen entspricht der allgemein üblichen Aufteilung der Fahrzeuge in Baugruppen.



S348_037

Baugruppen

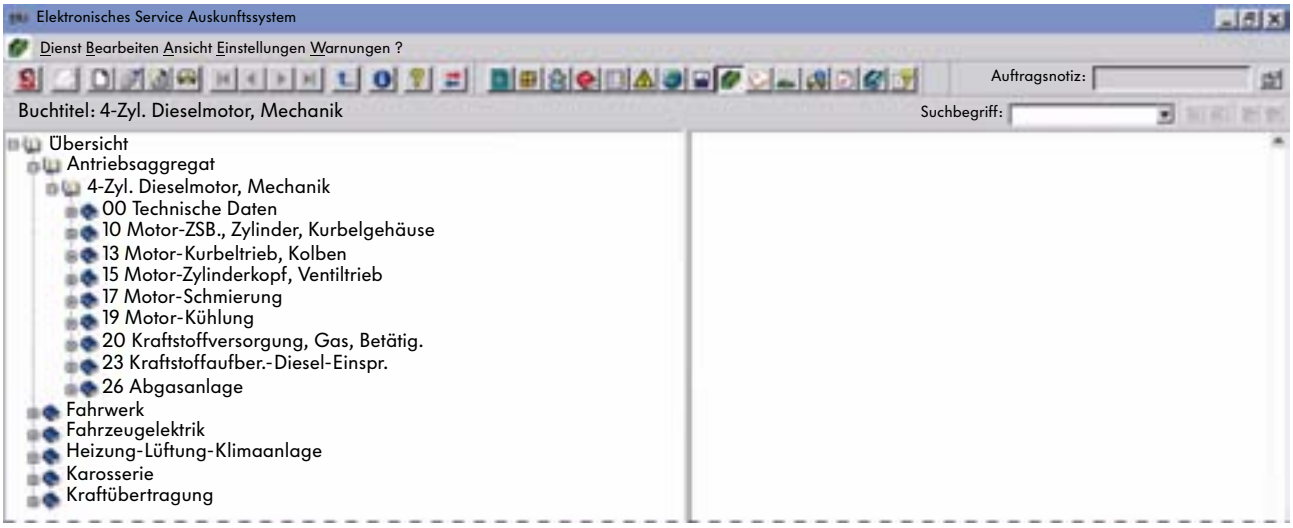
Die Aufteilung der Baugruppen entspricht der früheren KD-Literatur in Papierform. Die Titel der Reparaturleitfäden und der Baugruppen sind identisch.



S348_038

Reparaturgruppen

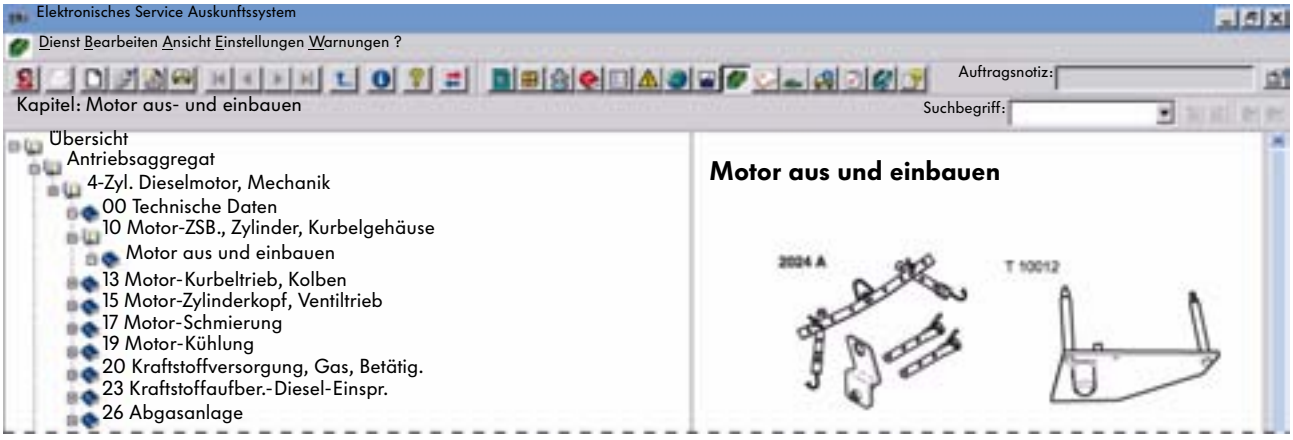
Die Nummern der Reparaturgruppen entsprechen den früher genutzten Reparaturleitfäden in Papierform.



S348_039

Dokument

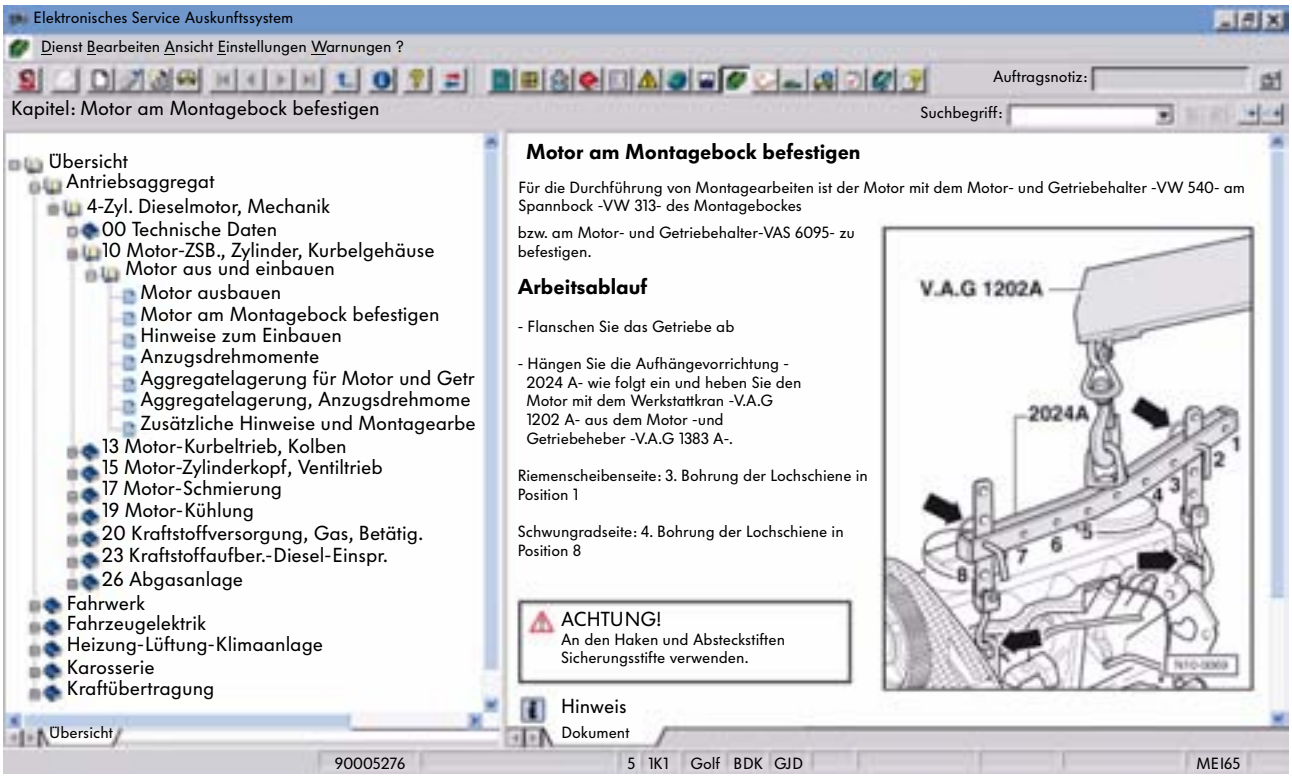
Das Dokument beschreibt in Bild- und Textinformationen das erforderliche Spezialwerkzeug sowie die durchzuführenden Tätigkeiten.



S348_040

Bild- und Textinformation

Die Bild- und Textinformationen entsprechen den einzelnen Seiten der Reparaturleitfäden in Papierform. Durch Anklicken der Information in der Übersicht wird diese Seite geöffnet. Die Aufteilung des Bildschirmes lässt sich verändern, die Trennung zwischen Übersicht und Dokument kann mit der Maus verschoben werden.



S348_041

Dokument

Überschrift

Der ausgewählte Arbeitsumfang wird durch die Überschrift gekennzeichnet. Die Überschrift wird in blauer Schrift dargestellt.

Arbeitsschritte

Die erforderlichen Arbeitsschritte und Tätigkeiten werden in einer Strichaufzählung oder als Text dargestellt. Zur besseren Verständlichkeit werden sie durch Bilddarstellungen unterstützt.

Querverweise

Zusätzliche Arbeiten, die nicht in der Beschreibung der Arbeitsschritte enthalten sind, können über einen Querverweis aufgerufen werden. Der Querverweis wird in grüner Schrift dargestellt (siehe Seite 29).

Abgasuntersuchung

Anwendungsbereich

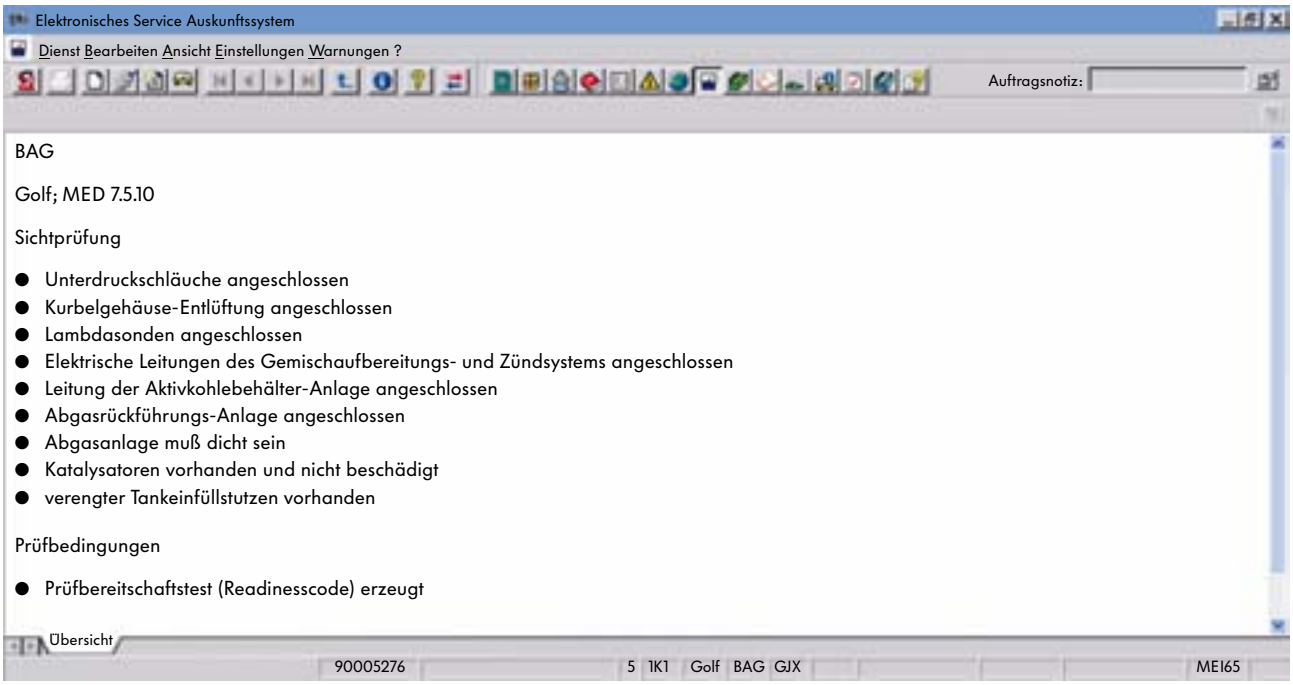
Dieses Informationsmittel enthält folgende Informationen zur Durchführung einer Abgasuntersuchung:

- Sichtprüfung
- Hinweise
- Prüfwerte für Abgasuntersuchung
- Strichcode für Abgasuntersuchung (Barcode)

Die Informationen beziehen sich auf den Kennbuchstaben des Motors (MKB).

Informationen auswählen

Nach der Fahrzeugidentifikation und der Auswahl wird das Dokument direkt angezeigt.



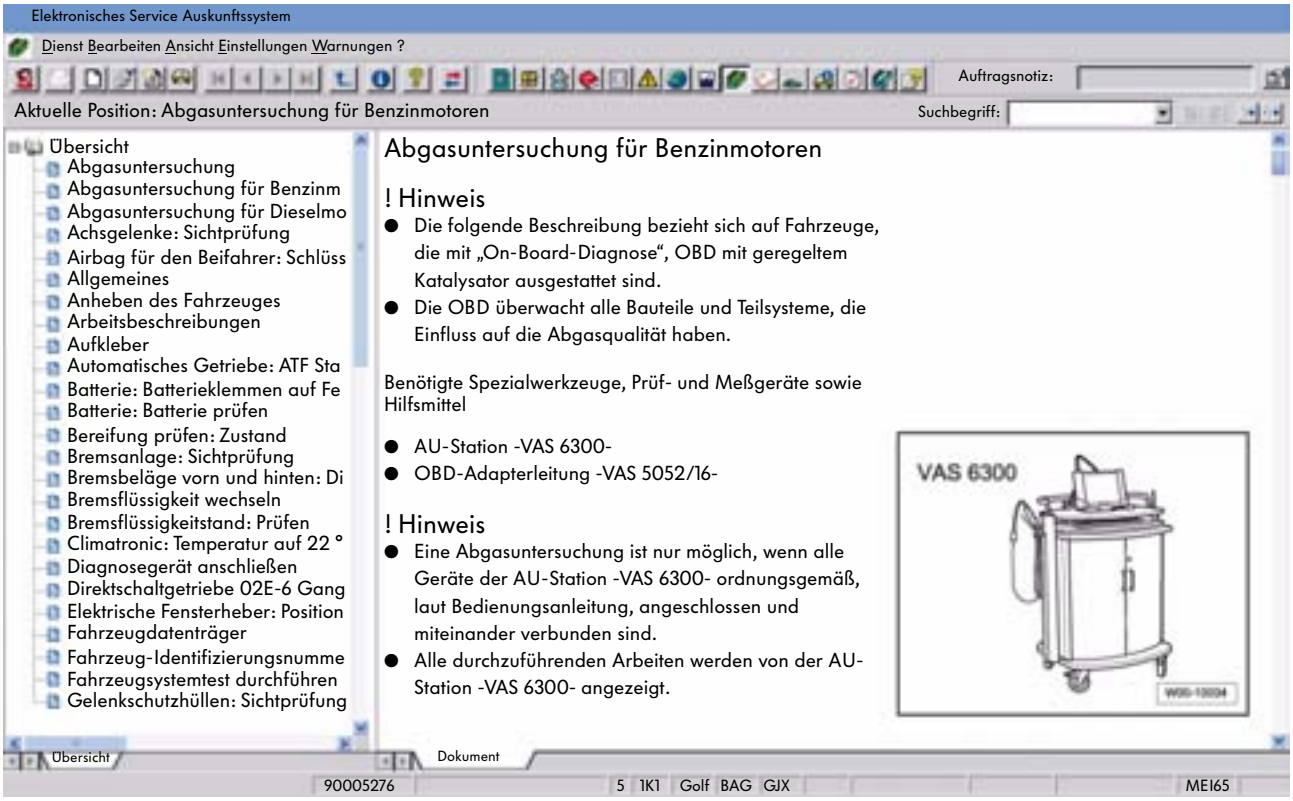
S348_042

Das Informationsmitttel „Abgasuntersuchung“ ist außerhalb Deutschlands nur bedingt und abhängig von der landesspezifischen Gesetzgebung nutzbar.

Um zum Arbeitsablauf zu gelangen, müssen Sie an dieser Stelle in das Informationsmittel „Instandhaltung genau genommen“ (IGG) wechseln.

Arbeitsablauf in „Instandhaltung genau genommen“ (IGG)

Die Beschreibung der erforderlichen Arbeitsschritte zur Fortsetzung der Abgasuntersuchung befindet sich im Informationsmittel „Instandhaltung genau genommen“.



S348_043

Der weitere Ablauf der Abgasuntersuchung ist menügeführt und wird auf dem Bildschirm der AU-Station VAS 6300 angezeigt.

Gilt nur in Deutschland für die Marken AUDI, VW und VW-NFZ.

Mit der AU-Station VAS 6300 kann ab der AU-Software CD-Version 2.0 über den WEB-Service ein zentraler Abruf des elektronischen AU-Datenblatts erfolgen. Die Sollwerte werden dabei automatisch in das AU-Ablaufprogramm übernommen.

Internet (Weltkugel)

Anwendungsbereich

Das Informationsmittel „Internet“ enthält folgende Informationen die fahrzeugspezifisch nicht zugeordnet werden können.

- Feldaktionen mit den Unterpunkten:

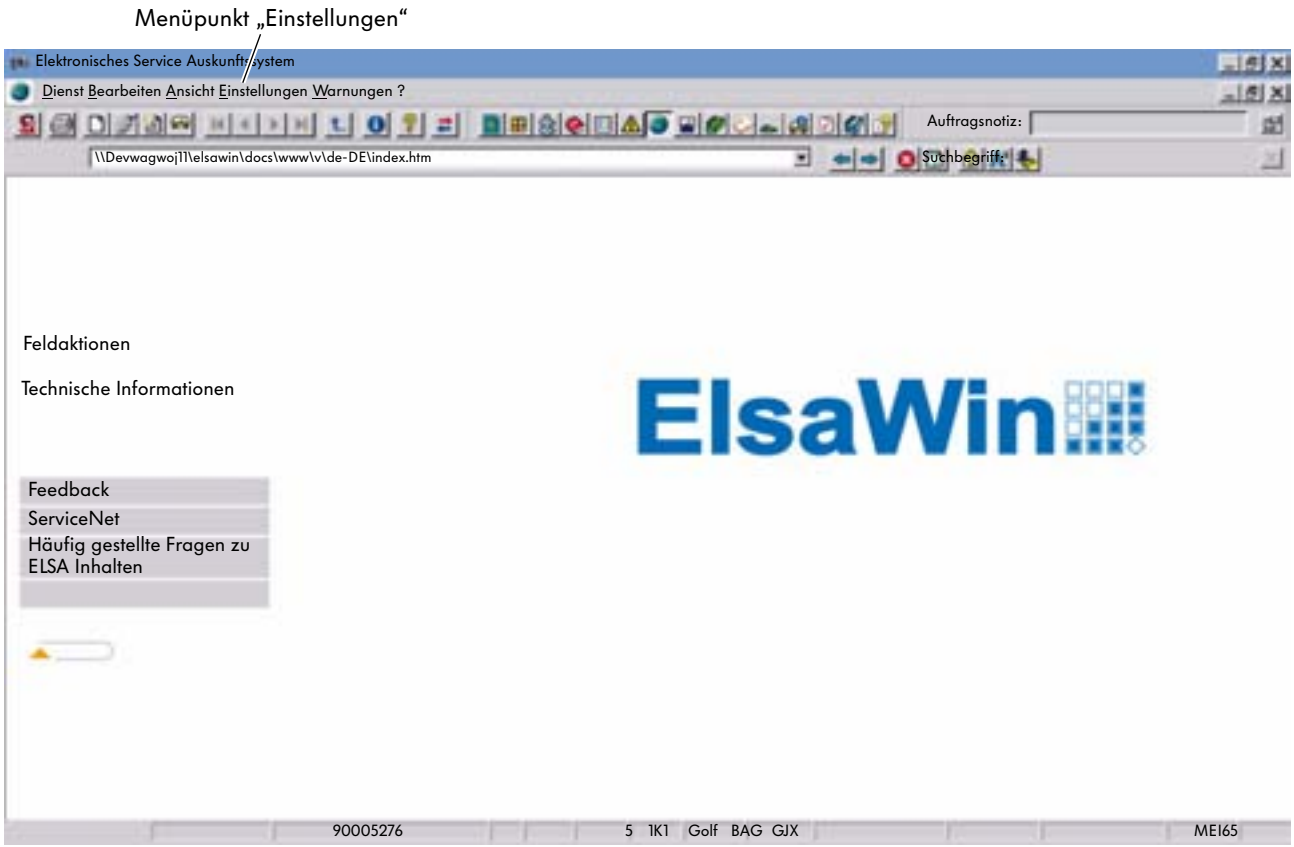
- Abwicklungshinweise
- NFZ-Feldaktionen
- PKW-Feldaktionen
- PKW-NFZ-Archiv

- Technische Informationen mit den Unterpunkten:

- Ratgeber-Anhängerbetrieb, Auf- und Ablastung, Änderung der Fahrzeugart
- Ratgeber Räder/Reifen
- Reparaturleitfaden Lack
- Getriebeöle
- Einbaubeschreibung Kurbelgehäusedurchlüftung
- Hinweise zum Betrieb von Mobiltelefonen und Funkgeräten
- Industriemotoren

Informationen auswählen

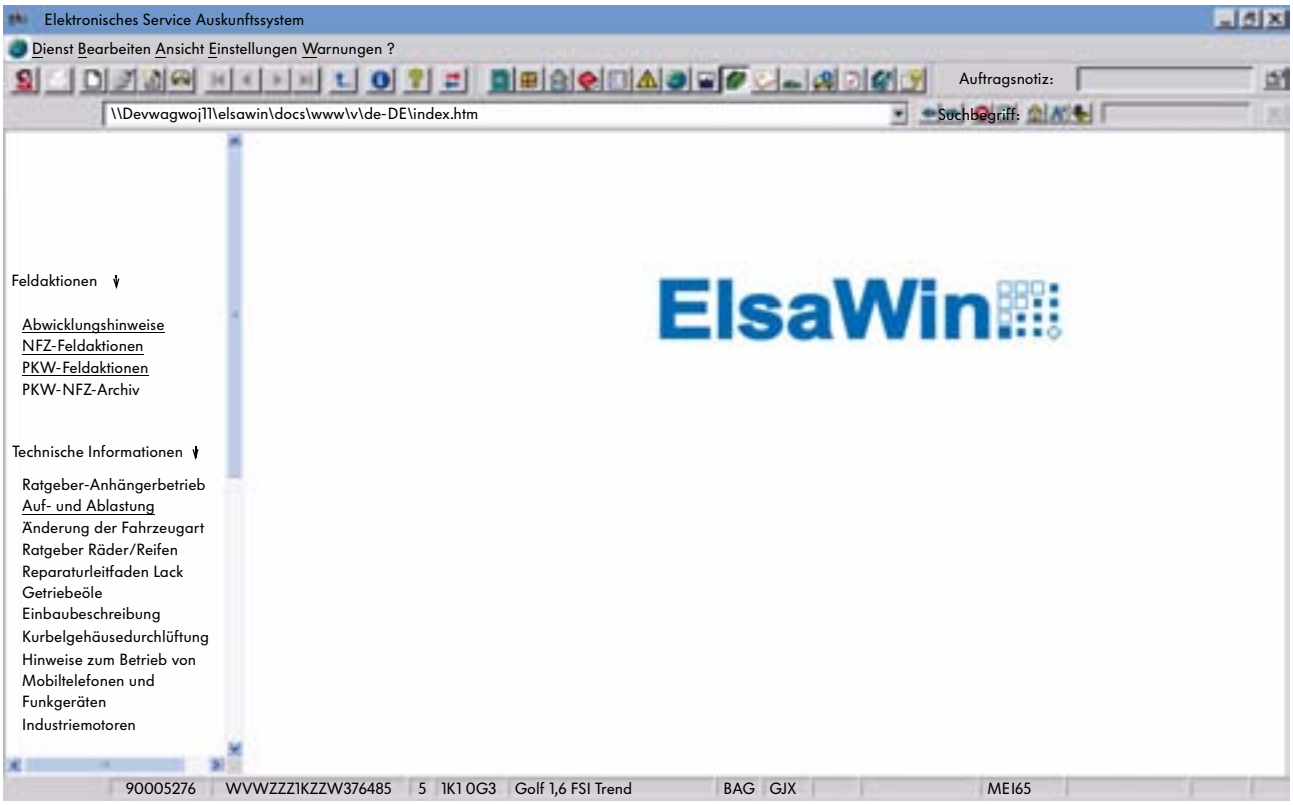
Vor Auswahl der Informationen muss die Marke bestimmt werden. Nach dem Starten des Informationsmittels „Internet“ kann über den Menüpunkt „Einstellung“ und „Sprache“ die entsprechende länderspezifische Variante ausgewählt werden.



S348_044

Arbeitsablauf

Die Navigationsseite teilt sich in zwei Bereiche. Auf der linken Seite befinden sich unter „Technische Informationen“ wichtige Daten (z. B. Feldaktionen, die Ratgeber für den Anhängerbetrieb, Räder und Reifen, Informationen zu Getriebeölen, Hinweise zum Betrieb von Mobiltelefonen). Auf der rechten Seite werden nach der Auswahl die Informationen angezeigt.



S348_045

Ab der ElsaWin-Version 3.1 finden Sie in der Online-Hilfe Informationen zu den Punkten:

- Aufbau und Informationen zum Schadensnummernkatalog,
- Aufbau und Informationen zum Arbeitspositionskatalog und
- Hauptgruppenübersicht der Arbeitspositionen.

In der ElsaWin-Version der Marke Audi steht unter der Weltkugel der Konzern-Lackleitfaden und die Links zum Feedback-Monitor sowie zu den ElsaWin-Favoriten zur Verfügung.

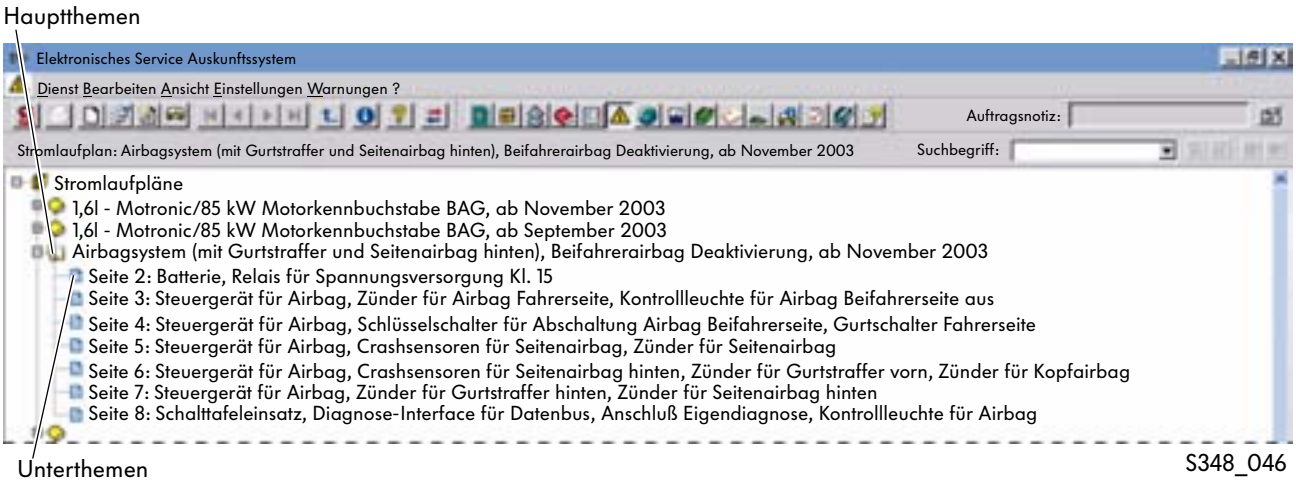
Stromlaufpläne

Anwendungsbereich

Im Informationsmittel „Stromlaufpläne“ können alle Stromlaufpläne aufgerufen werden, die für das in der Fahrzeugidentifizierung ausgewählte Fahrzeug gültig sind.

Stromlaufplan auswählen

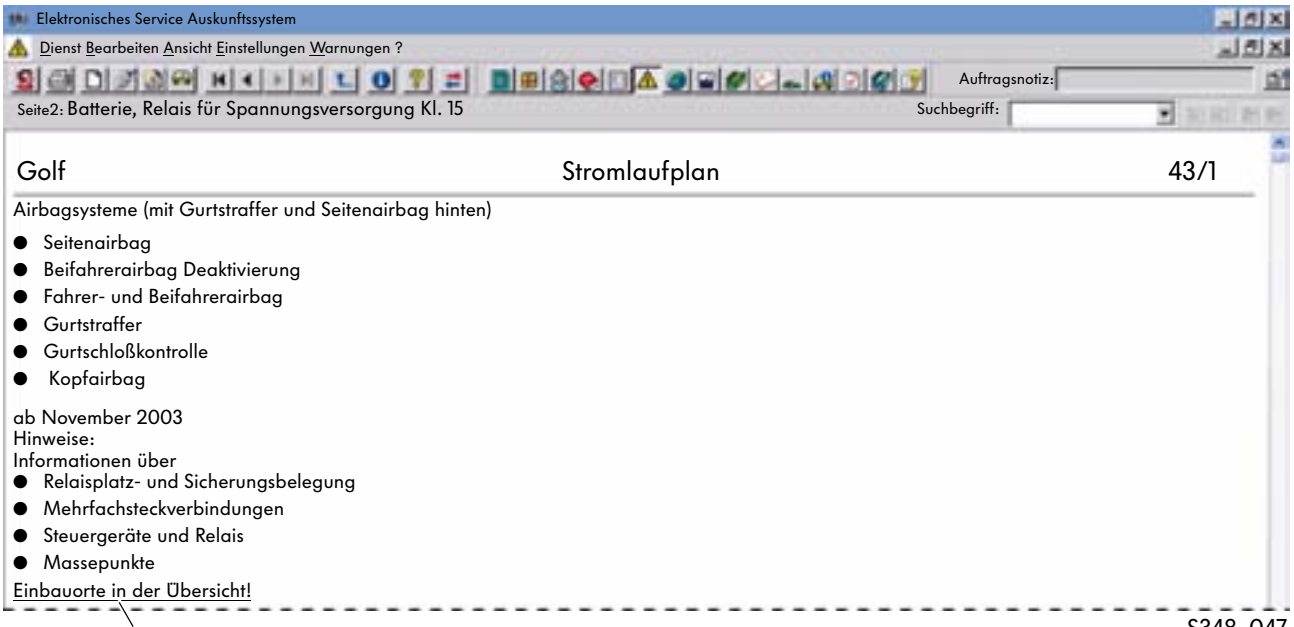
Nach der Auswahl erscheinen die dem Fahrzeug zugehörigen Stromlaufpläne.



S348_046

Dokument auswählen

Zur Auswahl des gewünschten Dokuments wird dieses durch einen Doppelklick geöffnet. Verlinkungen zu anderen, weiterführenden Dokumenten werden grün dargestellt.

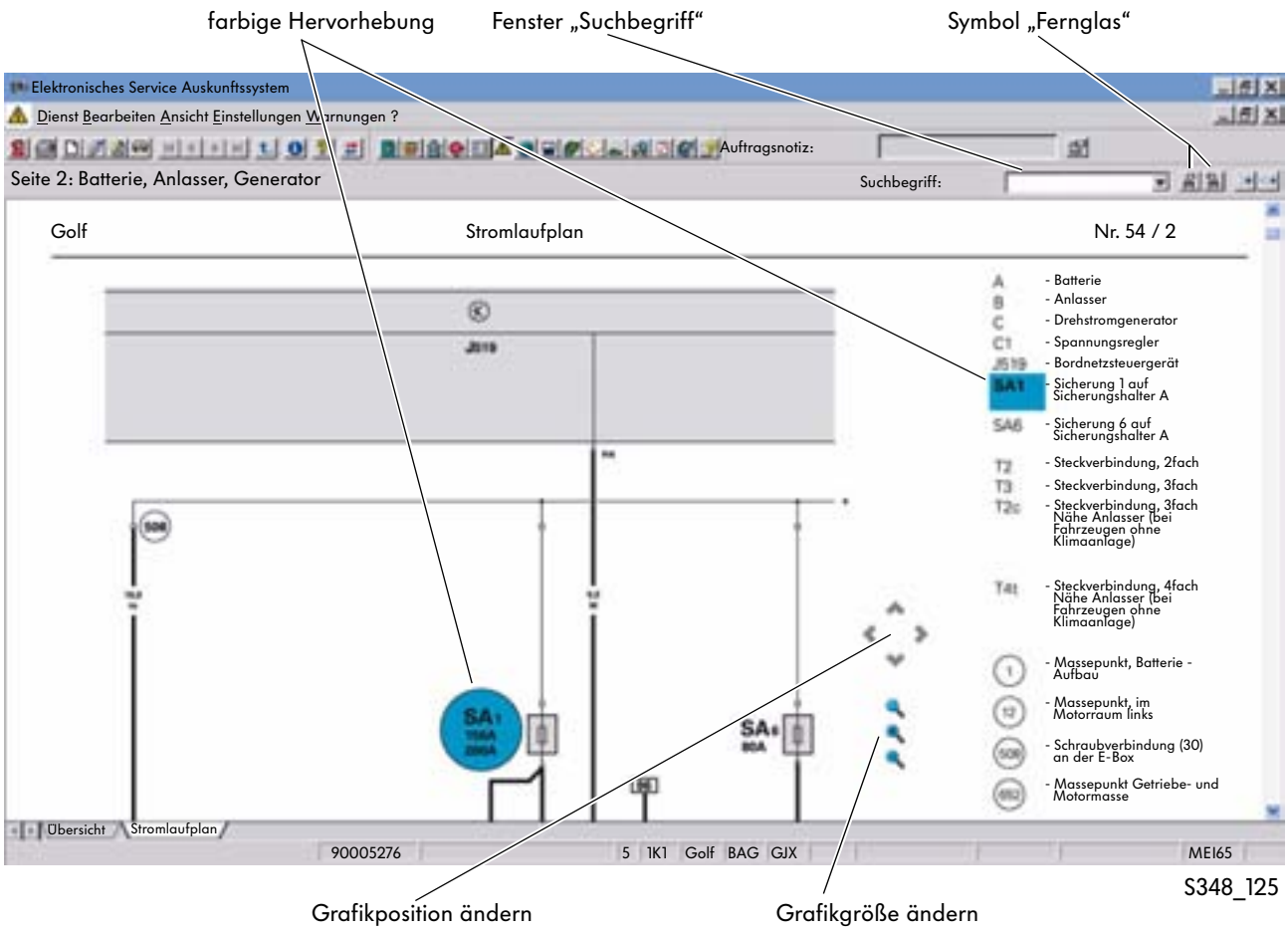


S348_047

Suchfunktion und Schaltflächen im Dokument

Suchfunktion

Zum Suchen eines Bauteils kann in der Übersicht die Bauteilbezeichnung in das Fenster „Suchbegriff“ eingegeben und anschließend das Symbol „Fernglas“ angeklickt werden. Danach wird die Seite angezeigt, auf der sich das Bauteil befindet. Auf der ausgewählten Seite kann das gesuchte Bauteil mit der Tastenkombination „Strg+F“ gesucht werden. Die Bezeichnung in der Legende wird farbig hervorgehoben. Nach dem Anklicken erfolgt ebenso die farbliche Hervorhebung der Bauteilbezeichnung im SLP.



S348_125

Schaltflächen im Dokument

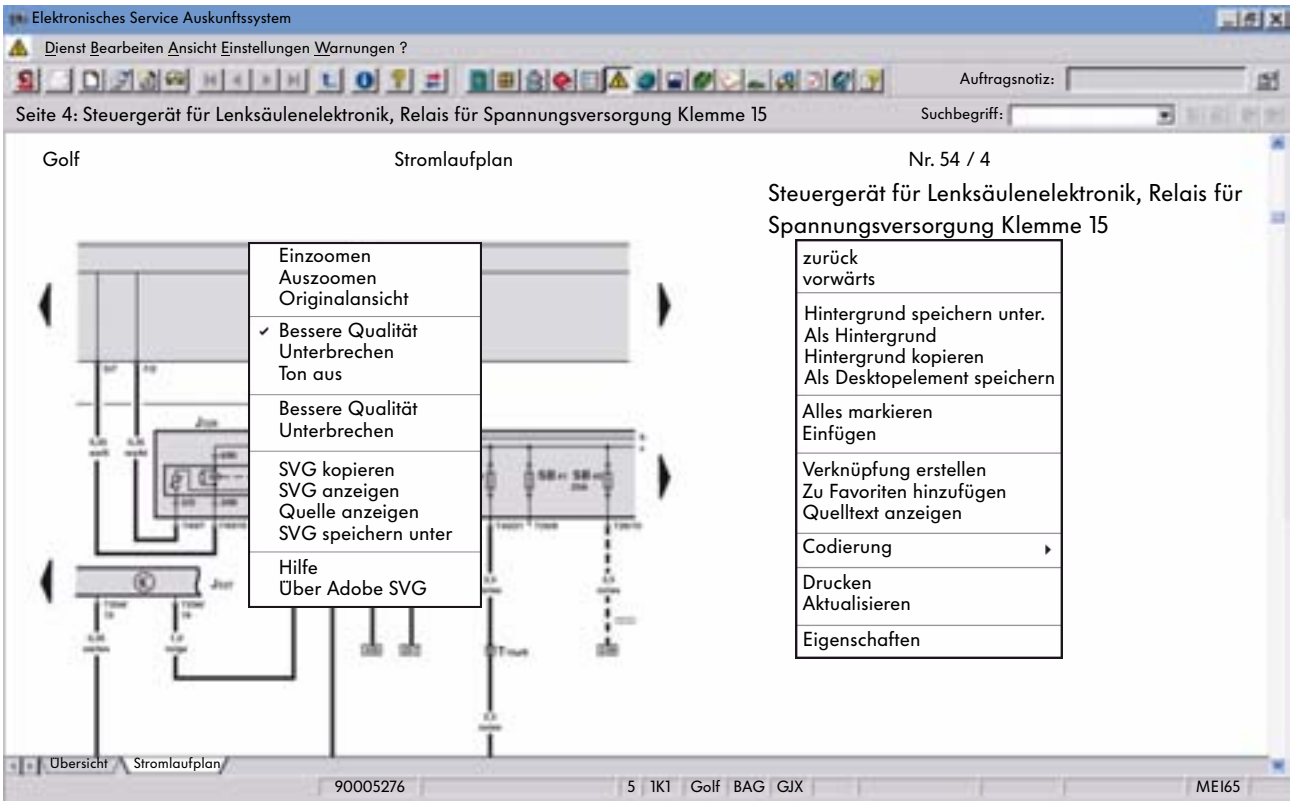
Über die Schaltflächen im Dokument können folgende Funktionen ausgeführt werden:

- Grafik nach oben, unten, links und rechts verschieben
- Grafik vergrößern, Grafik verkleinern und Originalgröße wiederherstellen

Funktionen

Linke Bildschirmseite
Durch einen Klick mit der rechten Maustaste auf der linken Bildschirmseite (Grafikdarstellung) wird ein Funktionsfenster geöffnet.

Rechter Bildschirmtext
Durch einen Klick mit der rechten Maustaste auf der rechten Bildschirmseite (Textdarstellung) wird ein weiteres Funktionsfenster geöffnet.



S348_050/S348_051/S348_052

Wichtige Funktionen auf der linken Bildschirmseite

- Einzoomen
  vergrößert die angezeigte Grafik
- Auszoomen
  verkleinert die angezeigte Grafik
- Originalgröße
  setzt die angezeigte Grafik auf Originalgröße
- Bessere Qualität
  Grafik wird mit hoher Qualität (langsamer) oder mit geringer Qualität (schneller) angezeigt

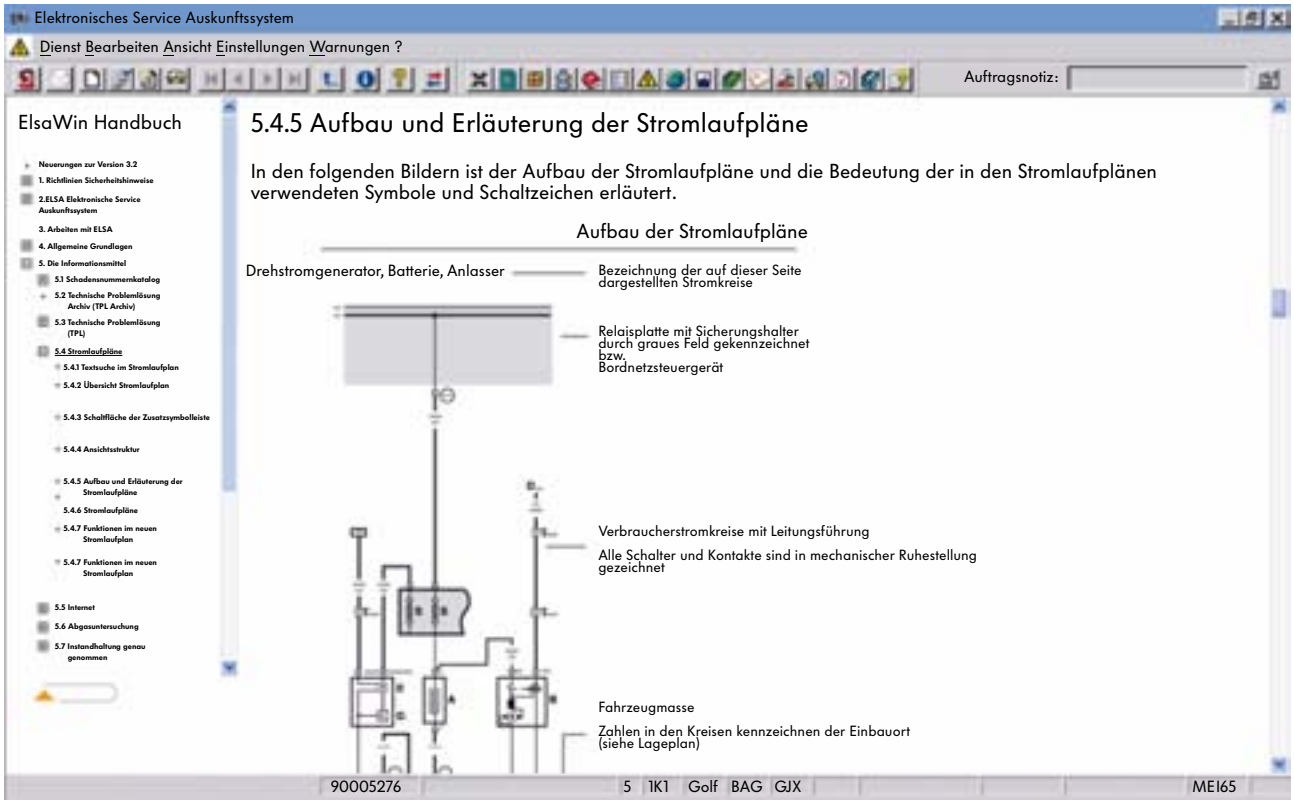
Wichtige Funktionen auf der rechten Bildschirmseite

- Alles markieren
  markiert den Bildschirminhalt
- Verknüpfung erstellen
  verknüpft das aktuelle Fenster mit einem anderen Programm
- Drucken
  ermöglicht über das Icon „Drucken“ das Ausdrucken einzelner Seiten oder des gesamten Dokuments

Weitere Hinweise zu den Funktionen finden Sie in der ElsaWin-Hilfe.

Erläuterungen zum Stromlaufplan

Die Erläuterungen zum Aufbau der Stromlaufpläne und die Erklärungen zu den genutzten Symbolen und Schaltzeichen befinden sich in der ElsaWin-Hilfe. Wird während der Nutzung der Informationsmittel das Symbol „Hilfe“ auf der Symbolleiste angeklickt, erscheint das entsprechende Hilfethema direkt auf dem Bildschirm.



S348_049

Umfang der Erläuterungen

Die Erläuterungen beinhalten folgende Punkte:

- Aufbau der Stromlaufpläne
- Erläuterung der Symbole
- Schaltzeichen für Stromlaufpläne
- Aufbau und Erläuterung der Fehlersuchprogramme

Wartungstabellen

Anwendungsbereich

Mit diesem Informationsmittel kann eine auf das ausgewählte Fahrzeug bezogene Wartungstabelle erstellt werden. Es wird damit weitestgehend vermieden, dass wichtige Zusatzarbeiten, wie z. B. der Zahnriemen- oder Bremsflüssigkeitswechsel, nicht oder zu spät durchgeführt werden.

Wartungstabelle auswählen

Es können Wartungstabellen für folgende Service- und Inspektionsarbeiten erzeugt werden:

- Wartungstabelle für ein Stand- oder Lagerfahrzeug
- Wartungstabelle für eine Übergabeinspektion
- Wartungstabelle für Inspektions-Service bzw. Ölwechsel-Service
- Wartungstabelle für Zusatzarbeiten
- Wartungstabelle für LongLife-Service
- Wartungstabelle für Intervall-Service (modellspezifisch)

Service-Auswahl

Voraussetzung zum Erzeugen einer Wartungstabelle ist eine vollständige Fahrzeugidentifikation.
Vor dem Generieren einer Wartungstabelle ist eine zentrale Abfrage (OK-Taste) erforderlich.
Besteht keine Anbindung an das CPN, müssen alle Eingaben zur Erstellung manuell durchgeführt werden.

S348_118

Ist eine Reparaturhistorie hinterlegt, kann diese durch Betätigen der Schaltfläche „Reparaturhistorie abfragen“ abgerufen werden. Angezeigt werden alle Aufträge, die unter ElsaWin bearbeitet wurden. (z. Zt. nur Deutschland)

Service für Stand- und Lagerfahrzeuge

Die Wartungstabelle beinhaltet die Checkliste für die fachgerechte Lagerung der Fahrzeuge beim Partner.

Nur Zusatzarbeiten durchführen

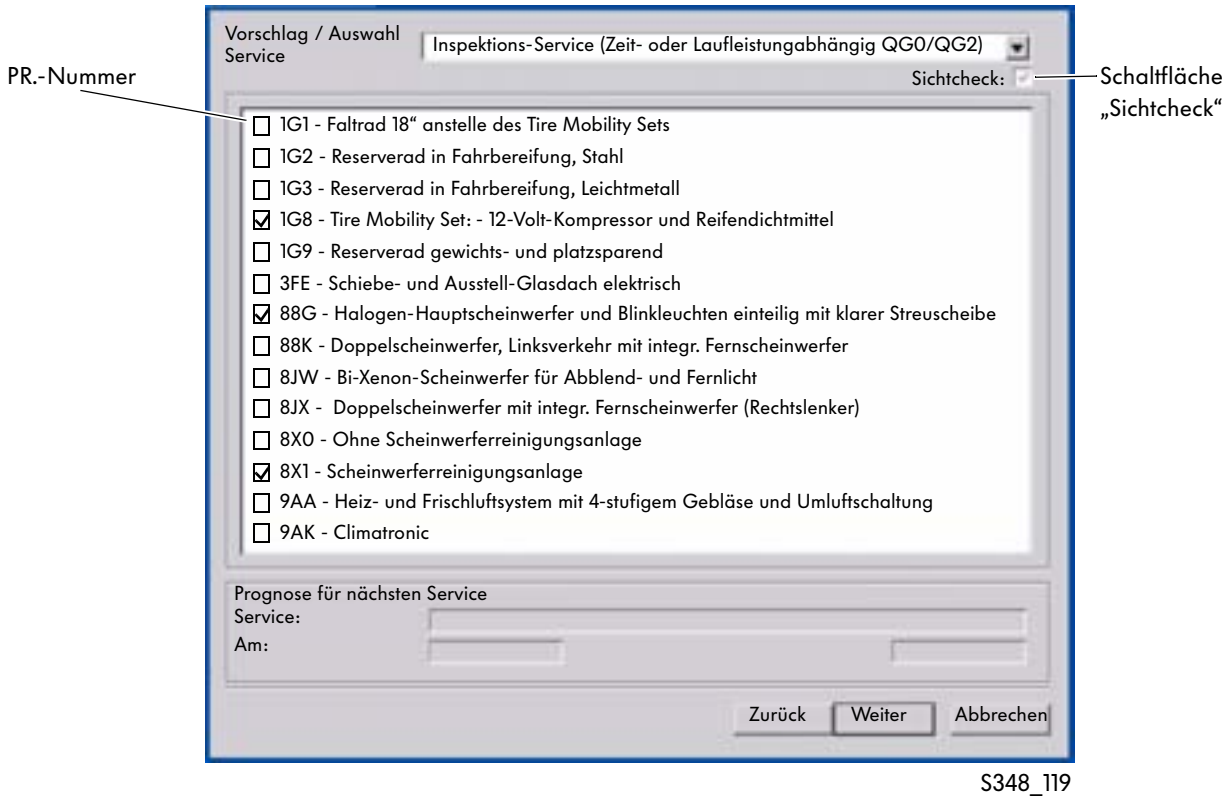
Damit können unabhängig von einem Wartungsereignis (Inspektion, Ölwechsel, etc.) die zeit- und/oder laufleistungsabhängigen Zusatzarbeiten in der Wartungstabelle ausgewählt werden.
Die Zusatzarbeiten, die in der Vergangenheit durchgeführt worden sind, werden durch die Abfrage der Reparaturhistorie angezeigt. Ebenso wird die Prognose berechnet, wann die nächsten Zusatzarbeiten fällig sind.

PR.-Nummern

Die für den Inspektions- oder Ölwechsel-Service relevanten Ausstattungen (PR.-Nummern) werden eingeblendet und automatisch aktiviert, wenn die zentrale Abfrage der Fahrzeugdaten vorgenommen wurde.

Sichtcheck

Durch das Aktivieren der Funktion „Sichtcheck“ wird beim Generieren der Wartungstabelle automatisch eine Sichtprüfungstabelle angelegt.



S348_119

Wartungspositionen

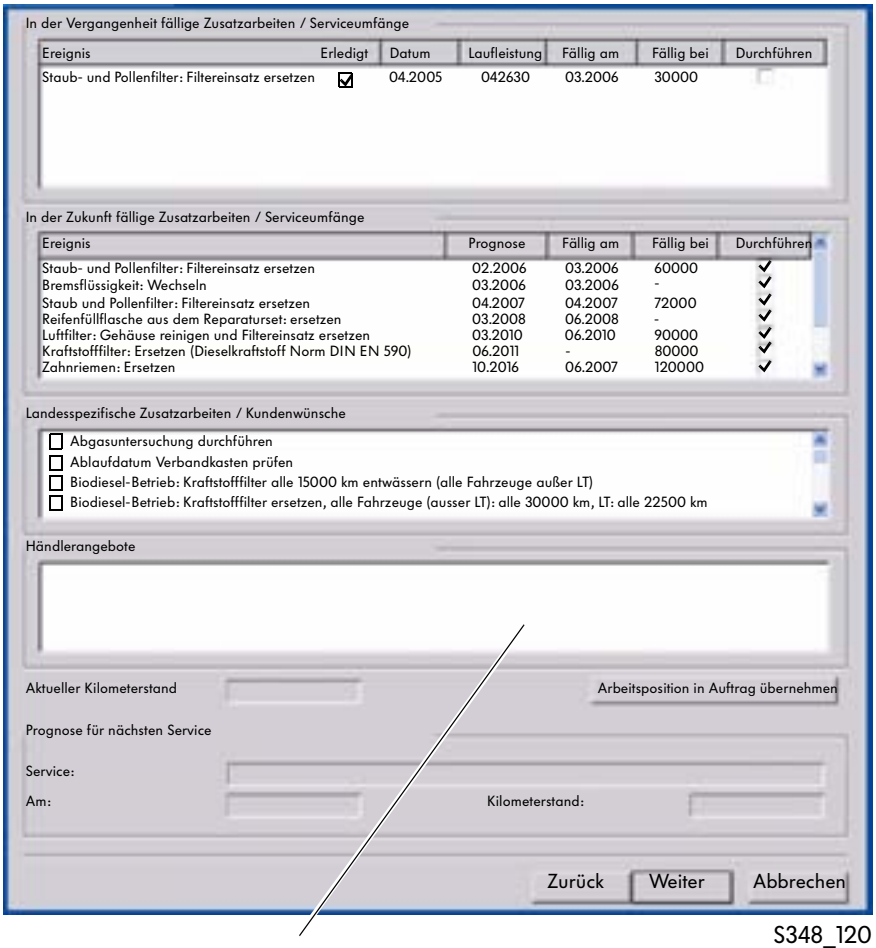
Nach dem Betätigen der Schaltfläche „Weiter“ werden die Wartungspositionen eingeblendet. Für derzeit aktuelle als auch zukünftige Fahrzeugmodelle sind die „zusätzlichen Inspektionsarbeiten zum Intervall-Service“ zu einer Zusatzarbeit zusammengefasst.

Die Zusatzarbeiten müssen in der Spalte „Durchführen“ markiert werden, wenn das gewählte Serviceereignis ein „Intervall-Service“ ist.

Intervall-Service (LongLife):
durchzuführen nach flexibler Service-Intervall-Anzeige (spätestens nach zwei Jahren)

Intervall-Service (zeit- und/oder laufleistungsabhängig):
durchzuführen alle 30.000 km oder nach zwei Jahren (je nachdem, was zuerst eintritt)

Über die Schaltfläche „Durchführen“ können anschließend die Arbeitspositionen in den Auftrag übertragen werden. Im unteren Teil der Dialogbox wird eine Prognose für den nächsten Service angezeigt.



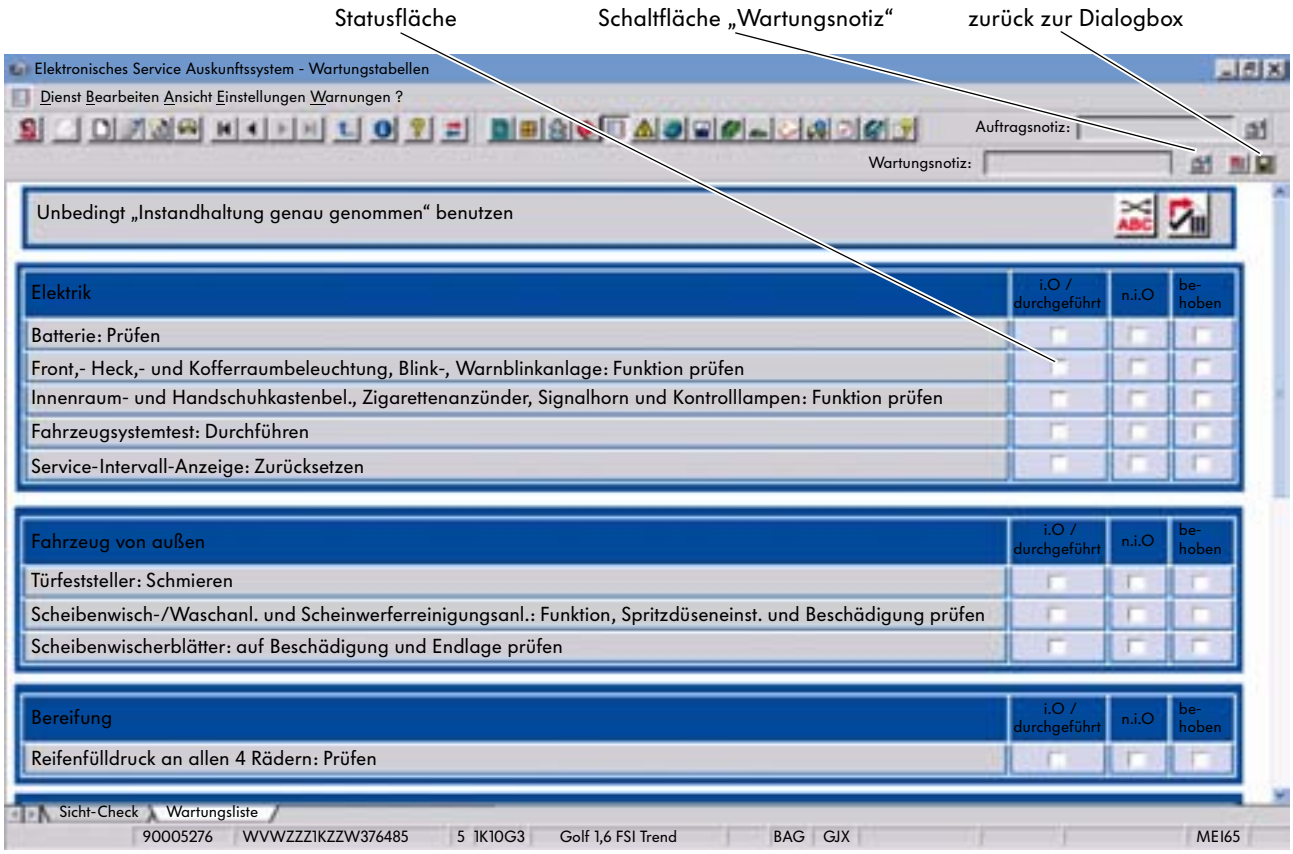
S348_120

Das Feld „Händlerangebote“ kann vom Autohaus ausgefüllt werden.

Wartungstabelle

Nach der Auswertung der gemachten Angaben im Dialogfeld Wartungstabellen wird die Wartungstabelle zusammengestellt. Durch Anklicken der Statusflächen kann der jeweilige Stand der einzelnen Wartungspositionen markiert werden.

Wenn die Maus über die einzelnen Arbeitspositionen bewegt wird und sich die Zeile blau färbt, besteht zu dieser Arbeitsposition ein Eintrag in einem anderen Informationsmittel. Über das Kontextmenü (rechte Maustaste) kann dorthin gewechselt und die gewünschten Informationen betrachtet oder ausgedruckt werden.



S348_121

Wartungsnotiz

Zur Übermittlung wichtiger Informationen an den Monteur kann durch Anklicken der Schaltfläche „Wartungsnotiz“ ein Notizfeld geöffnet werden. In diesem können zusätzliche Hinweise notiert werden. Die Wartungsnotiz erscheint auf dem Ausdruck unterhalb der Wartungsliste.

Technische Problemlösung

Anwendungsbereich

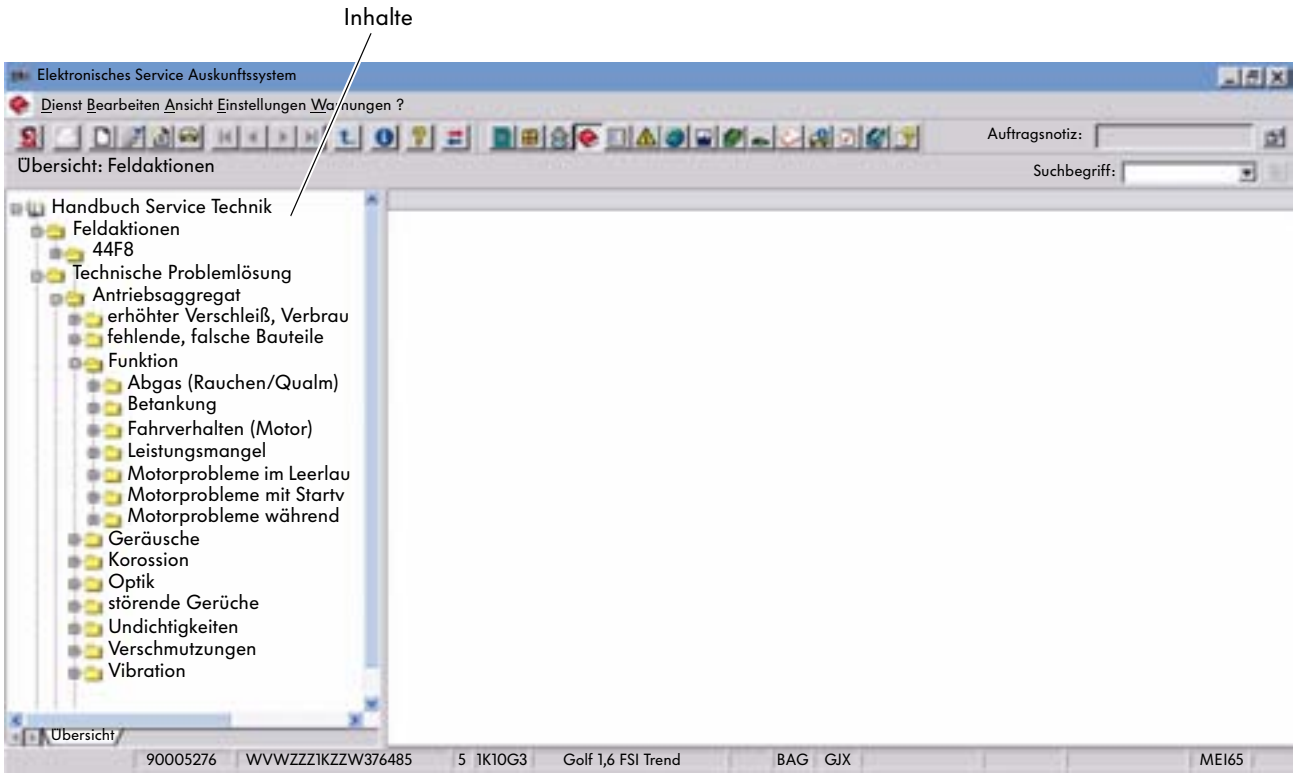
Das Informationsmittel „Technische Problemlösung (TPL)“ beinhaltet Hinweise und Informationen zu den aktuellen Fahrzeugmodellen ab Modelljahr 2000. Die Inhalte für ältere Modelljahre befinden sich für Deutschland ausschließlich im Informationsmittel „Technische Problemlösungen Archiv (TPL Archiv)“ im ServiceNet®. Weiterhin sind aktuelle Informationen aus dem Bereich der Service-Technik (z. B. zur Abwicklung von Feldaktionen und Meldepflichten) und Hinweise zu aktuellen technischen Problemlösungen gespeichert.

TPL auswählen

Nach der Fahrzeugidentifizierung werden die Inhalte des Informationsmittels geöffnet.

Inhalte

Im Informationsmittel „Technische Problemlösung“ werden die Inhalte „Feldaktionen“, „Technische Problemlösung“, „Meldepflichten“ und „Hinweise“ angezeigt. Neuheiten, die nicht älter als 14 Tage sind, befinden sich in einem separaten Ordner.



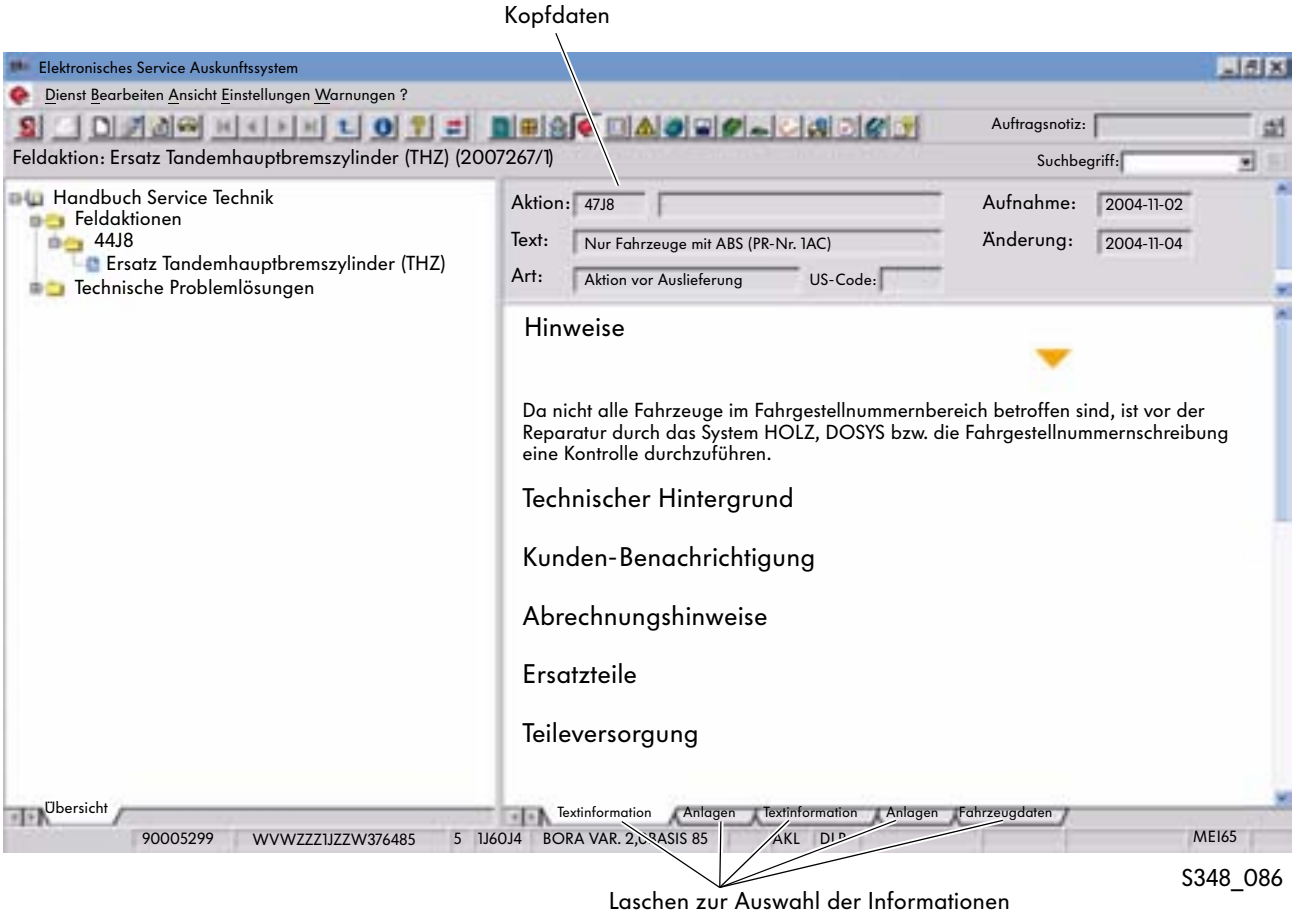
S348_085

Feldaktionen

Die Informationen zu Feldaktionen können sich aus folgenden Inhalten zusammensetzen:

- Kopfdaten
- Fahrzeugdaten
- Hinweise
- Arbeitsanleitung
- Musterbrief

Die Kopfdaten werden automatisch bei Auswahl einer Aktion im oberen Bildschirmbereich angezeigt. Alle anderen Informationen können wahlweise durch Auswahl der entsprechenden Lasche im unteren Bildschirmbereich aufgerufen werden. Sind bestimmte Informationen für eine Feldaktion nicht vorgegeben (z. B. kein Musterbrief), erscheint auch die entsprechende Lasche nicht. Es werden nur die Informationen aufgerufen, die für die jeweilige Feldaktion gültig bzw. vorhanden sind. Grundsätzlich ist über das Informationsmittel „FISH“ abzufragen, ob ein Fahrzeug von einer Feldaktion betroffen ist.



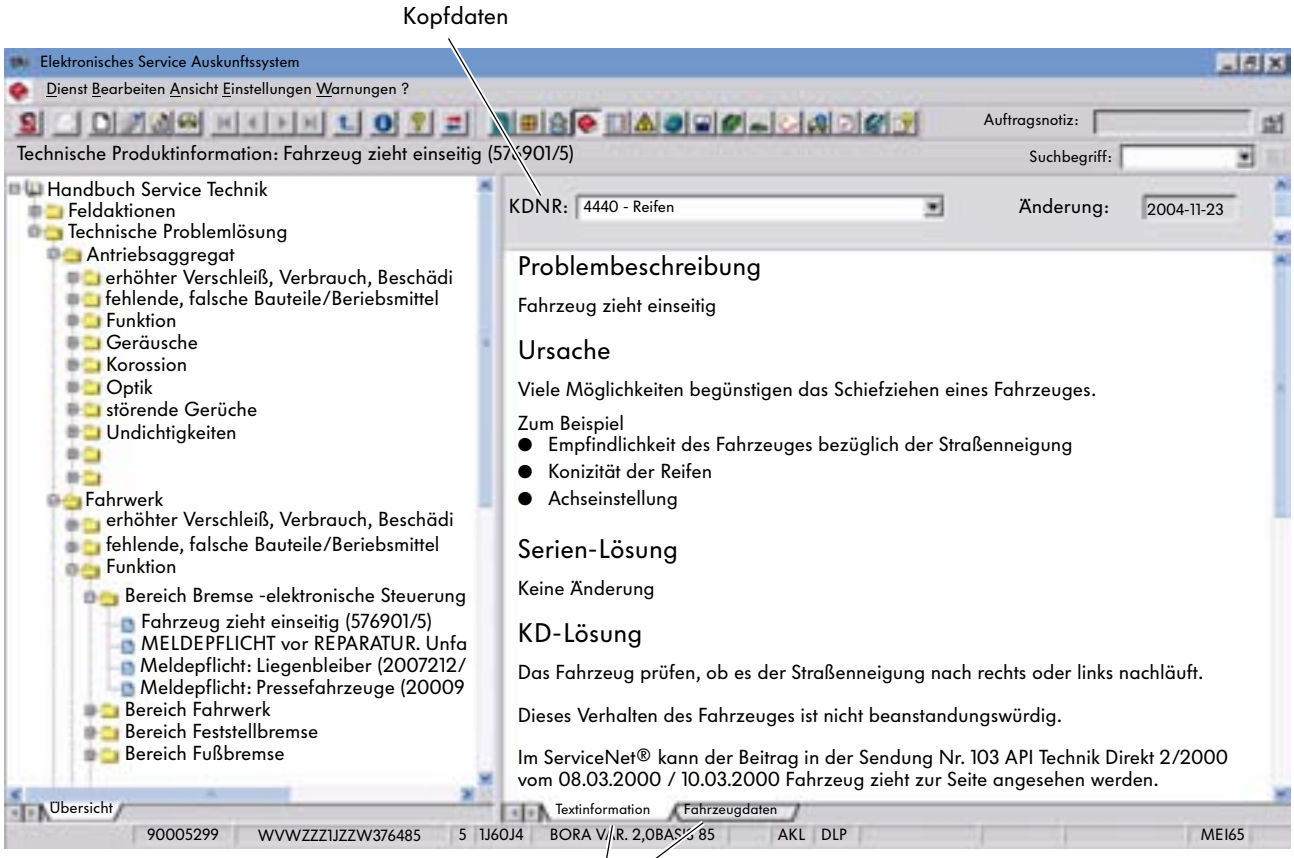
S348_086

Technische Problemlösung

Die Informationen zu den Technischen Problemlösungen können sich aus folgenden Inhalten zusammensetzen:

- Kopfdaten
- Fahrzeugdaten
- Hinweise
- Bild
- Textinformationen
- Video-Clip
- Audio-Clip

Die Kopfdaten werden automatisch bei Auswahl eines Problems im oberen Bildschirmbereich angezeigt.
Alle anderen Informationen können wahlweise durch Auswahl der entsprechenden Lasche im unteren Bildschirmbereich aufgerufen werden.
Sind bestimmte Informationen für eine technische Problemlösung nicht vorgegeben (z. B. Musterbrief), erscheint auch die entsprechende Lasche nicht. Es werden nur die Informationen aufgerufen, die für die jeweilige technische Problemlösung gültig bzw. vorhanden sind.



S348_087

Neuheiten
Im Ordner „Neuheiten“ werden durchgeführte Änderungen bzw. Neuheiten angezeigt. Sie betreffen jeweils den Zeitraum der letzten 14 Tage. Sind keine Neuheiten vorhanden, wird der Ordner nicht angezeigt.

Hinweise
Hinweise beziehen sich auf die technischen Problemlösungen, die nicht eindeutig einer KD-Nr. zugeordnet werden können bzw. für die keine Codierung analog der „Technischen Problemlösung“ vorhanden ist.

Die Informationen sind in der Regel allgemein gültig. Sollten sie nur für bestimmte Modelle gelten, befindet sich der entsprechende Hinweis direkt im Text.

Zugriff über DISS
Erfolgt der Zugriff auf das Informationsmittel „Technische Problemlösung“ über das Informationsmittel „DISS“, werden die zur Codierung passenden TPLs oder Meldepflichten auf der rechten Bildschirmseite angezeigt.

Wenn zu dem identifizierten Fahrzeug keine Feldaktionen vorliegen, wird das Hauptelement Feldaktionen nicht aufgeführt.

Eine Gesamtübersicht aller aktuellen Feldaktionen befindet sich für Deutschland unter „Technik“ im ServiceNet®. Für andere Länder befindet sich diese im ElsaWin-Informationsmittel „Internet“ unter der jeweiligen länderspezifischen Sprachauswahl.

Es werden nur die Beiträge „Technische Problemlösungen“ angezeigt, die gegenwärtig aktuell sind. Ältere Beiträge werden nach der nächsten Datenaktualisierung nicht mehr angezeigt.

ServiceNet® (Deutschland)

Die nachfolgenden Informationen der technischen Problemlösung befinden sich ebenfalls im ServiceNet® (z. T. für Audi nicht zutreffend):

- Produktbetreuung
- Arbeits- und Zeitstudien
- Feldaktionen – Abwicklungshinweise und Archiv
- Gewährleistung
- Kundenbetreuung
- Argumentation
- Sonstige Hinweise
- Werkstatt-Tests
- Übergabeinspektion
- Notdienst – Hilfe rund um die Uhr

Schadensnummernkatalog

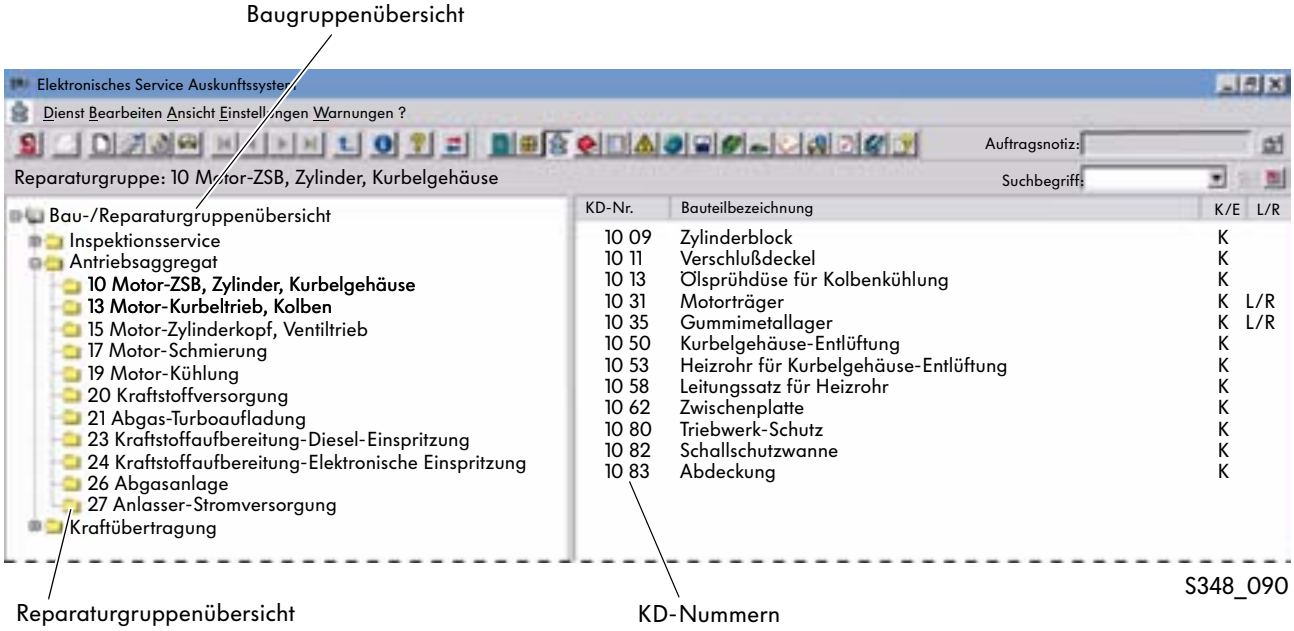
Anwendungsbereich

Zur Abrechnung der Gewährleistung werden Schadensnummern benötigt. Mit Hilfe des Informationsmittels „Schadensnummernkatalog“ kann die richtige Schadensnummer bestimmt werden. Sie besteht aus der KD-Nummer, der Schadensart und dem Hersteller. Nur bei Angabe dieser Daten ist eine Gewährleistungs- oder Kulanzabrechnung möglich. Der Hersteller wird am Bauteil ermittelt.

Schadensnummer auswählen

Nach dem Öffnen des Informationsmittels über die Schaltfläche, die Symbolleiste oder die Menüleiste und der Fahrzeugidentifikation wird die Übersicht der einzelnen Baugruppen angezeigt.

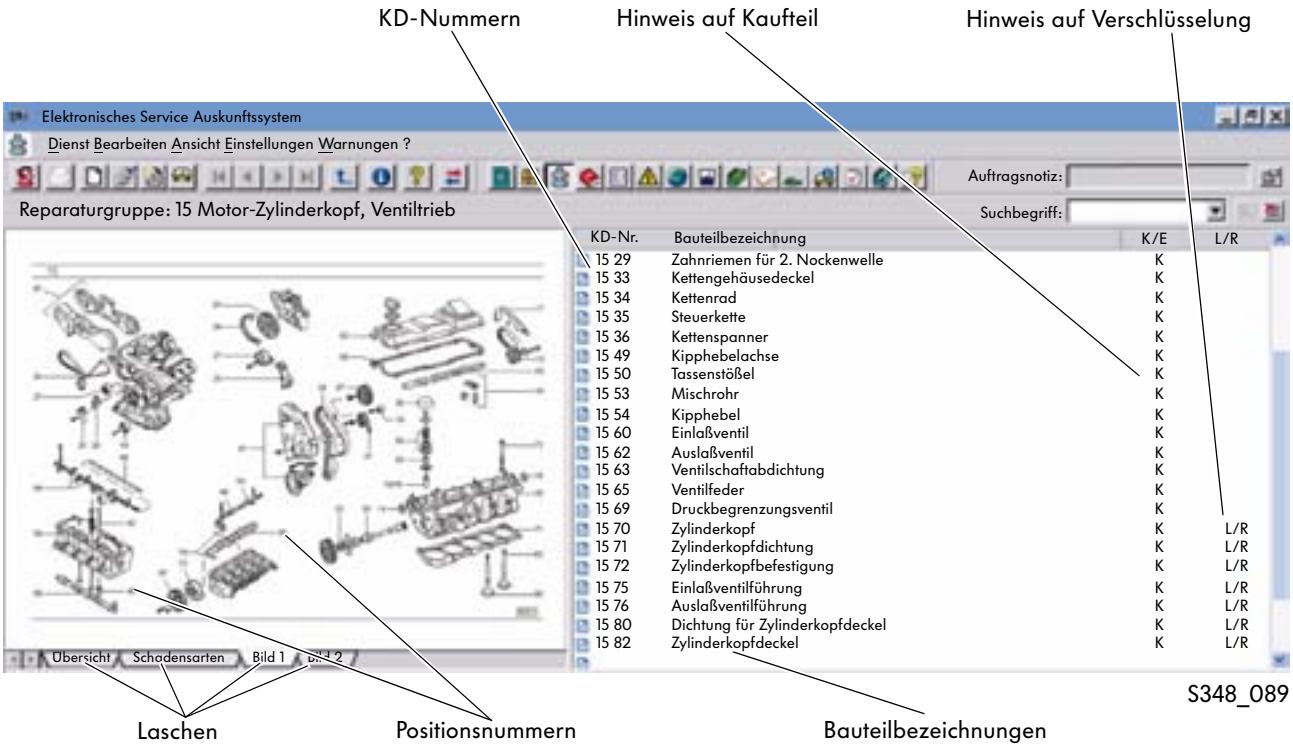
Durch das Auswählen einer Baugruppe wird die Reparaturgruppe mit den dazugehörigen KD-Nummern angezeigt.



S348_090

Bild- und Textseite

Die Auswahl einer Reparaturgruppe öffnet die Bild- und Textseite. Auf der linken Bildschirmseite erscheint die Bildseite. Über die Positionsnummer kann die KD-Nummer ausgewählt werden.
Auf der rechten Bildschirmseite befindet sich die Textseite. In der ersten Spalte sind die KD-Nummern, in der zweiten Spalte die Bauteilbezeichnungen, in der dritten Spalte der Hinweis, ob es sich um ein Kaufteil (K) oder ein Eigenteil (E) handelt, aufgelistet. Ohne Eintrag kann es sich um ein K- oder E-Teil handeln. In der vierten Spalte steht der Hinweis, ob für die KD-Nummer Links- bzw. Rechts-Verschlüsselung der Schadensart vorgesehen ist.



S348_089

Durch Anklicken der Laschen wird auf der linken Bildschirmseite wahlweise die Übersicht, die Explosionsgrafik (Bild) oder die Liste der Schadensarten angezeigt.

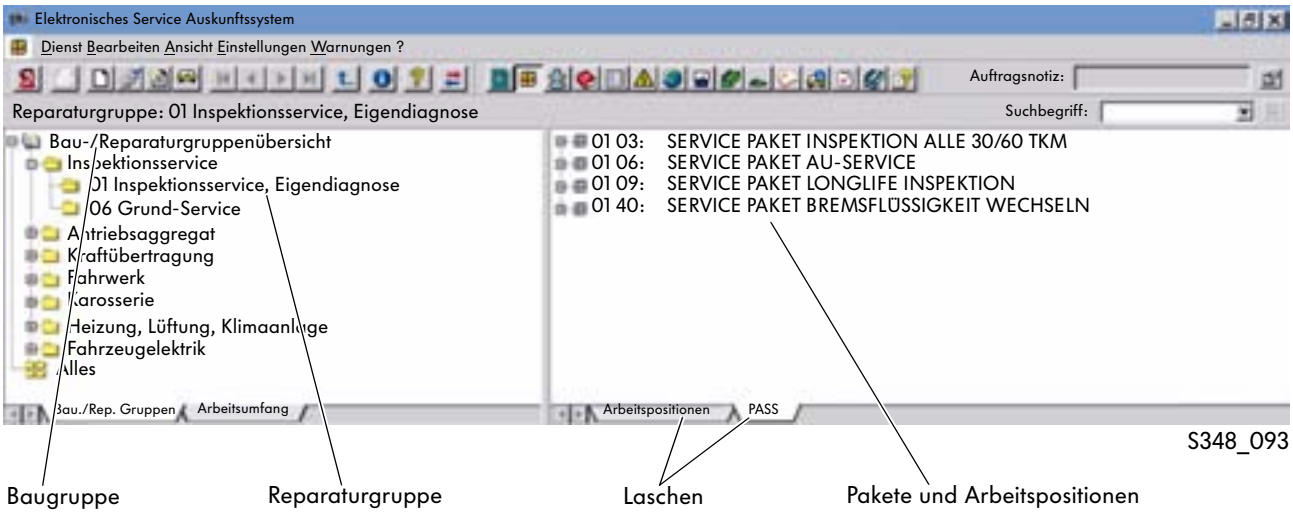
Arbeitspositionskatalog/PASS

Anwendungsbereich

Das Informationsmittel „Arbeitspositionskatalog/PASS“ (Paket Angebot Service System) bietet komplette Pakete für Standardreparaturen und Wartungsarbeiten. Diese Pakete beinhalten eine Kombination aus Arbeitspositionen und Teilen, so dass eine vereinfachte Auftragsabwicklung, Teilesuche, schnellere Teilebereitstellung und Preisauskunft möglich sind.

Informationsmittel öffnen

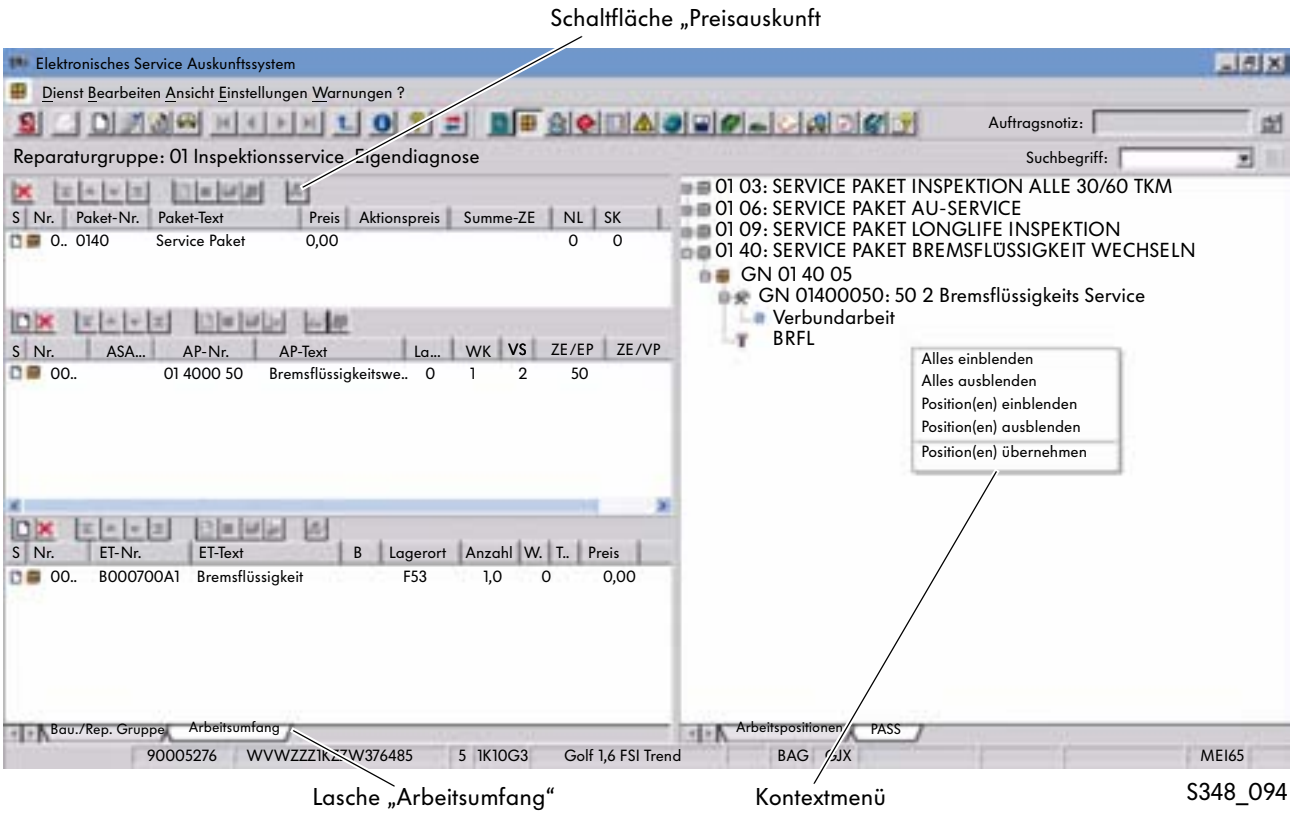
Nach Auswahl des Informationsmittels wird entsprechend der Fahrzeugidentifizierung über die Fahrzeug-Identifizierungsnummer und der Anfrage die Bau- und Reparaturgruppen-Übersicht geöffnet.



Nach erfolgter Auswahl der Reparaturgruppe durch Anklicken werden auf der rechten Bildschirmseite die Pakete oder Arbeitspositionen angezeigt. Die Auswahl wird über die Laschen auf der unteren rechten Bildschirmseite getroffen.

Paket auswählen

Durch Anklicken der Plus-Zeichen vor den jeweiligen Paketen werden die Unterpunkte der Auswahl immer weiter geöffnet. Auf der oberen Ebene wird der Paketinhalt mit den Arbeitspositionen und die enthaltenen Teile angezeigt. Es kann das ganze Paket mit der Maus markiert und über das Kontextmenü, welches durch Betätigen der rechten Maustaste geöffnet wird, übernommen werden.



Arbeitsumfang

Das Bildschirmfenster „Arbeitsumfang“ wird über die Lasche im unteren linken Bildschirm geöffnet. Der Arbeitsumfang umfasst im oberen Bereich die Pakete, im mittleren die Arbeitspositionen und im unteren die Teile. Die Paketdaten können beliebig um weitere Pakete ergänzt werden.

Preisauskunft

Zur Einholung der Preisauskunft ist es erforderlich, das Paket zu markieren, eine Verbindung zum DMS und ETKA herzustellen und durch Anklicken der Schaltfläche „Preisauskunft“ den Vorgang zu starten.

PASS Redaktionssystem

Anwendungsbereich

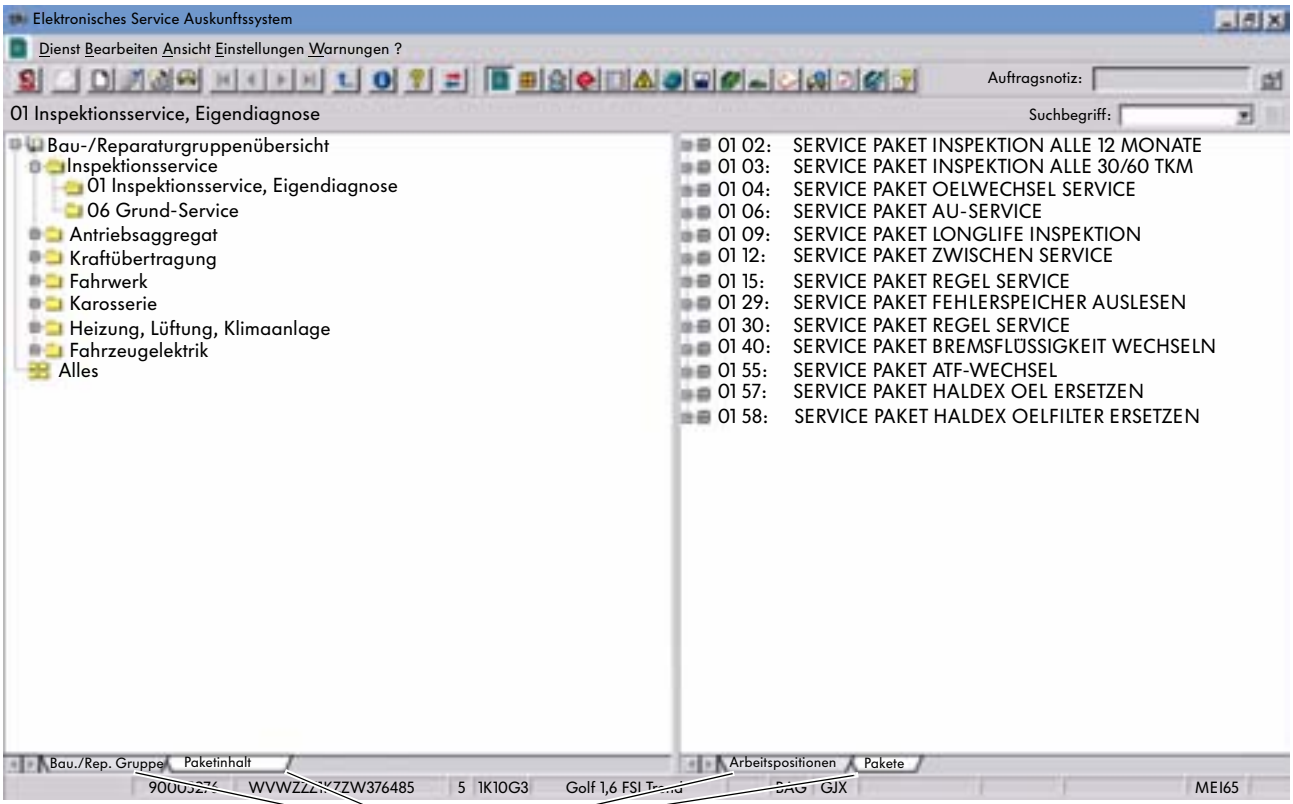
Mit Hilfe des Informationsmittels „PASS Redaktionssystem“ können die partnereigenen Service-Pakete zusammengestellt und in das PASS-Modul integriert werden. Die Nutzung bereits vorhandener Pakete, Arbeitspositionen und Teile ist möglich. Es ist jedoch zu beachten, dass für neue Pakete nur Nummern aus dem reservierten Nummernkreis verwendet und die entsprechenden Fahrzeuggültigkeiten unbedingt eingehalten werden.

PASS Redaktionssystem auswählen

Nach der Auswahl des Informationsmittels über die Schaltfläche, die Symbolleiste oder die Menüleiste und nach der Fahrzeugidentifikation wird ähnlich dem Informationsmittel „Arbeitspositionskatalog/PASS“ die Übersicht der einzelnen Baugruppen angezeigt.
Über die Laschen im unteren Bildschirmbereich können die Bildschirmansichten der

- Paketinhalte,
- Pakete und
- Arbeitspositionen

geöffnet werden.

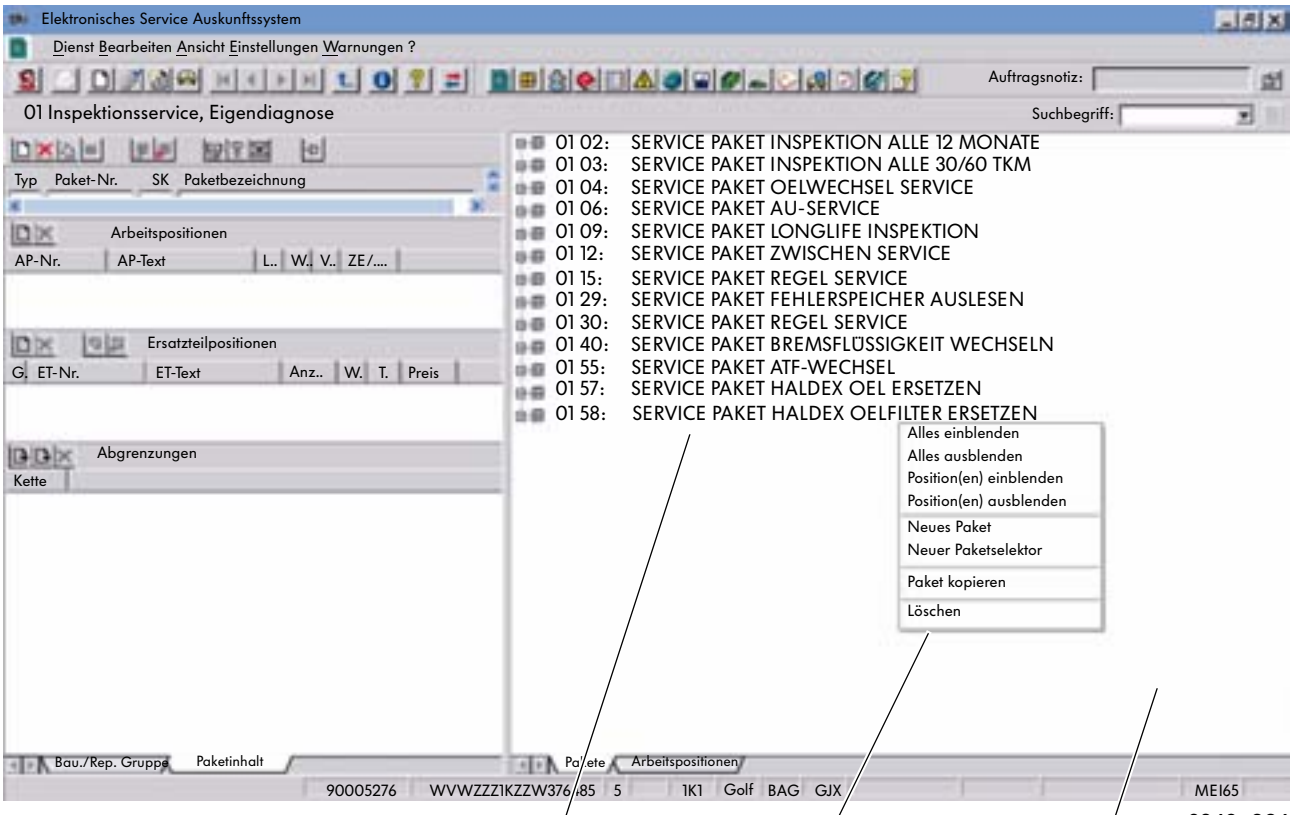


S348_095

Laschen

Paket erstellen

Mit der Maus wird ein Paket ausgewählt und danach mit einem Klick auf die rechte Maustaste ein Kontextmenü geöffnet. Neben den bekannten Funktionalitäten kann in diesem Dialog ein neues Paket angelegt oder ein bereits bestehendes Paket kopiert werden. Die Auswahl wird mit der linken Maustaste durchgeführt. Das Klicken mit der rechten Maustaste auf den Hintergrund ermöglicht lediglich das Anlegen neuer Pakete, nicht jedoch das Kopieren bestehender Pakete.

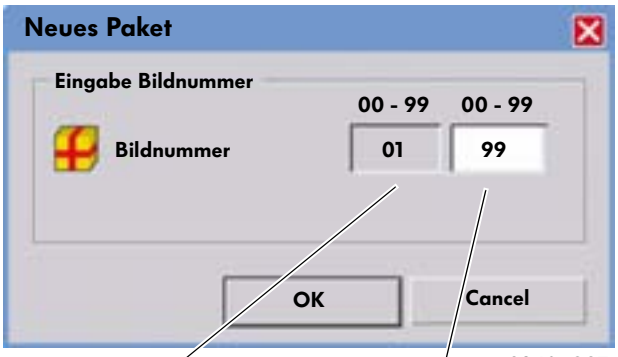


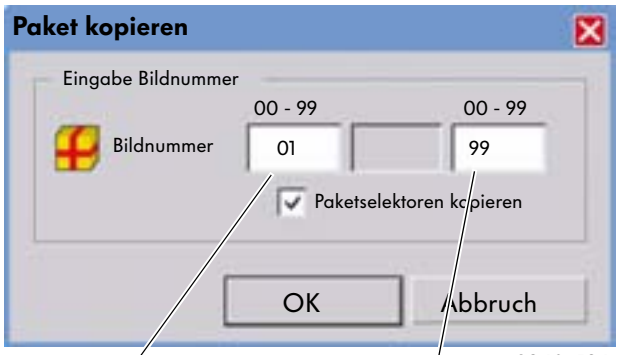
S348_096

Eingabefenster

Je nach Auswahl, ob ein neues Paket erstellt oder ein vorhandenes kopiert werden soll, erscheinen folgende Eingabefenster:

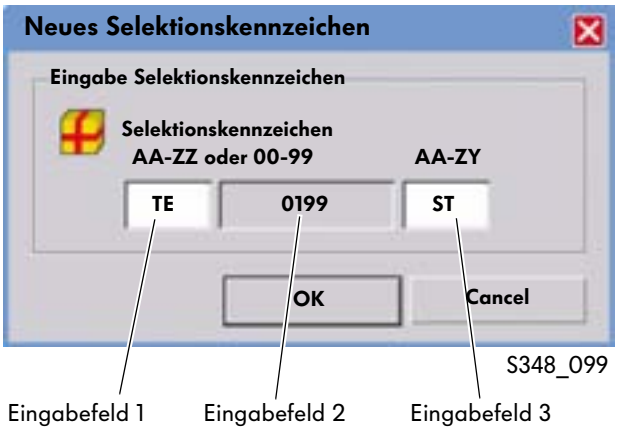
Neues Paket Paket kopieren



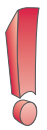


In beiden Fällen ist es erforderlich, eine neue Bildnummer zu erzeugen, die aus erster und zweiter Ordnungszahl besteht. Die erste Ordnungszahl wird automatisch aus der Baugruppe generiert, aus der das Paket erstellt bzw. kopiert wurde. Die zweite Ordnungszahl gibt die Baugruppe an.

Nach der Quittierung des Dialoges mit „OK“ erscheint das Eingabefenster „Neues Selektionskennzeichen“.



Im Eingabefeld 1 und 3 können in einem vorgegebenen Rahmen frei wählbare Selektionskennzeichen eingegeben werden. Diese sollen einer einheitlichen partnerinternen Systematik folgen.
Im Eingabefeld 2 befindet sich die Bildnummer, die im vorherigen Schritt erstellt wurde.
Um die selbst erstellten Pakete von den regulären VW-Service-Paketen besser unterscheiden zu können, müssen im Eingabefeld 3 Buchstaben, anstatt der sonst üblichen Ziffern, eingegeben werden.
Nach erneutem Drücken des „OK-Buttons“ wird das Paket neu angelegt.



Weitere Hinweise zur Eingrenzung der Auswahlkriterien finden Sie in der ElsaWin-Hilfe.

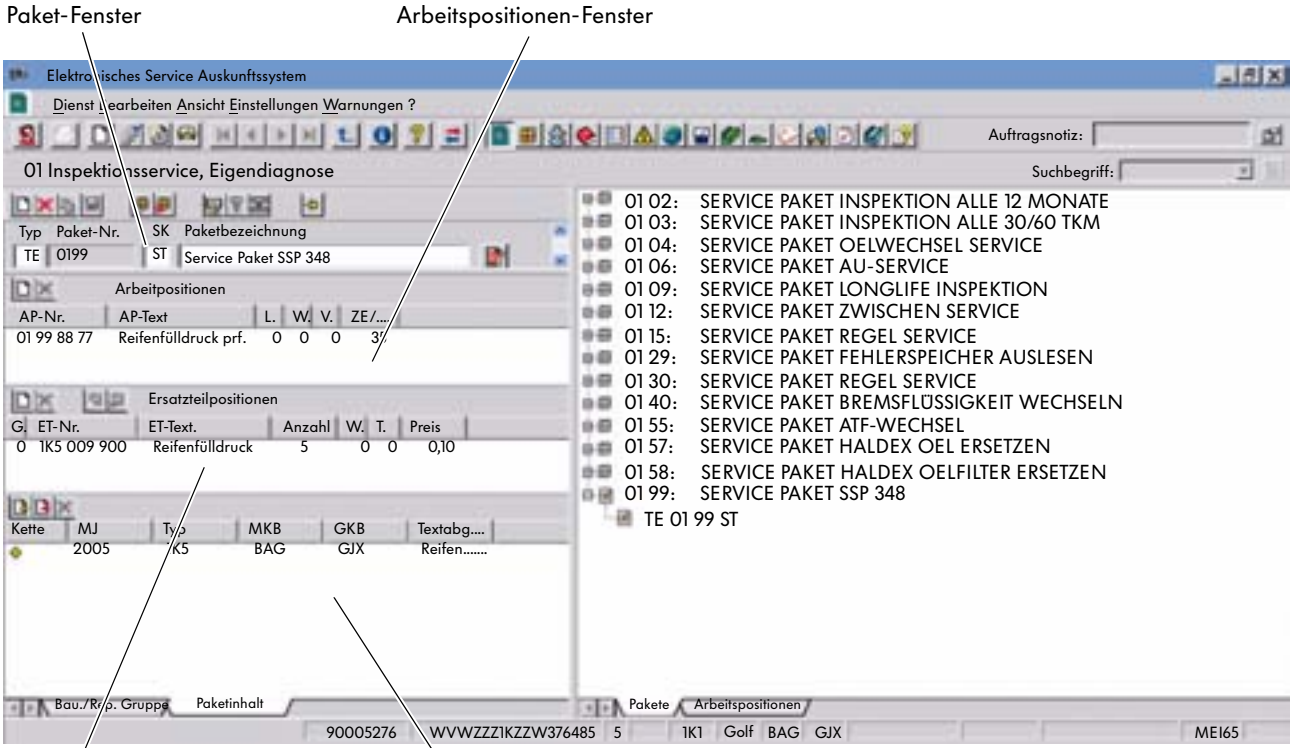
Übersicht Paketerstellung

Durch Bestätigen wird der Bearbeitungsbildschirm des neu erstellten Pakets geöffnet. Der Bildschirm ist in zwei Hälften geteilt, deren Ansichten je nach Bedarf über die Laschen an den unteren Rändern der Fenster umgeschaltet werden können. Über die horizontalen bzw. vertikalen Bildlaufleisten kann gescrollt werden.

Die rechte Bildschirmhälfte zeigt die zur Verfügung stehenden Pakete für das identifizierte Fahrzeug und die in den vorangehenden Schritten gewählte Baugruppe. Das zuvor erstellte neue Paket ist blau unterlegt.

Die linke Hälfte ist in vier Fenster gegliedert:

- das „Paket-Fenster“ mit den Basis-Daten, wie z. B. die Bezeichnung des Paketes und die gewählten Selektionskennzeichen
- das „Arbeitspositionen-Fenster“
- das „Ersatzteilpositionen-Fenster“
- das „Abgrenzungen-Fenster“



S348_100

Paket-Fenster

Änderungen und Einträge im „Paket-Fenster“ können über die Schaltflächen vorgenommen werden.

Schaltflächen:

Neues Paket: legt ein neues Paket an

Paket löschen: löscht das aktuelle Paket

Kopieren: kopiert das aktuelle Paket

Speichern: speichert das aktuelle Paket

Neues Selektionskennzeichen: öffnet ein Dialogfeld, zur Eingabe neuer Selektionskennzeichen

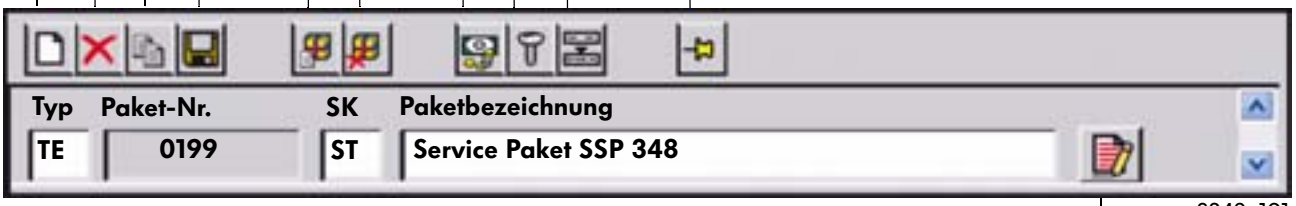
Selektionskennzeichen löschen: löscht das aktuelle Selektionskennzeichen

Paket Inhalte: öffnet ein Übersichtsfenster mit einer Zusammenfassung der Inhalte des aktuell gewählten Paketes (enthält auch Nachlässe und Aktionspreise)

Pseudoersatzteile: bietet die Möglichkeit, eigene Pseudoersatzteilnummern einzugeben

Positionen ersetzen: Hier können entweder die Arbeitspositionen oder die Ersatzteile ersetzt werden.

Fixieren: fixiert die gewählte Reparaturgruppe in der Pakete-Ansicht



S348_101

Paketbezeichnungen

Über diese Schaltfläche wird ein Fenster geöffnet, in dem die Bezeichnung des neuen Paketes in den Volkswagen Vertriebssprachen eingegeben werden kann.

Arbeitspositionen-Fenster

Neue Arbeitspositionen können im „Arbeitspositionen-Fenster“ erstellt werden.

Schaltflächen:

Neue Arbeitsposition: legt eine neue Arbeitsposition an

Arbeitsposition löschen: löscht die markierte Arbeitsposition

S348_102

Ersatzteilpositionen-Fenster

Neue Ersatzteilpositionen können im „Ersatzteilpositionen-Fenster“ angelegt werden.

Schaltflächen:

Neues Ersatzteil: legt ein neues Ersatzteil an

Ersatzteil löschen: löscht das markierte Ersatzteil

In die neue Gruppe einfügen: ordnet das gewählte Ersatzteil einer (neuen) Gruppe zu

Gruppe lösen: löst die Gruppenzuweisung des Ersatzteiles

S348_103

Abgrenzungen-Fenster

Neue Ketten (gespeicherte Fahrzeugdaten) können im „Abgrenzungen-Fenster“ erstellt werden.

Schaltflächen:

Neue Kette inklusive

Neue Kette exklusive

Neue Kette löschen: löscht die ausgewählte Kette

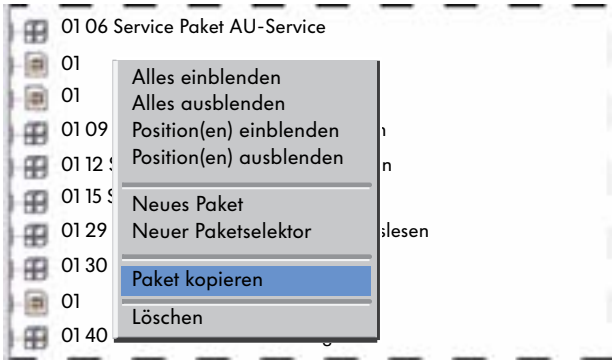
S348_104

Die weiteren Funktionsbeschreibungen zur Erstellung neuer Pakete finden Sie in der ElsaWin-Hilfe.

Kopierfunktion

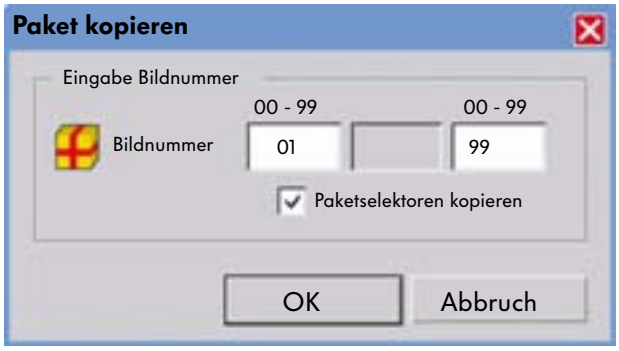
Die Kopierfunktion für Pakete wird mit der ElsaWin-Version 3.3 folgende Veränderungen aufweisen.

- Wird vom Anwender ein Paket markiert und der Kopiervorgang gestartet, erscheint im Folgedialog eine Checkbox.



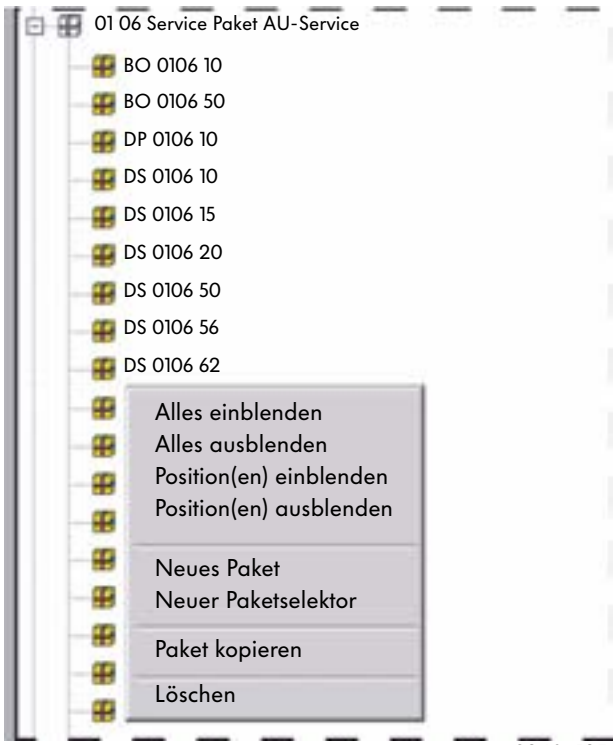
S348_139/S348_140

- Der Anwender kann wählen, ob die Selektoren mit kopiert werden sollen.



S348_136

- Wenn der Anwender ein Paket öffnet, einen Selektor markiert und den Kopiervorgang startet, wird nur das Paket zusammen mit dem gewählten (markierten) Selektor kopiert. Die zum Paket gehörenden weiteren (unmarkierten) Selektoren werden nicht mit kopiert.



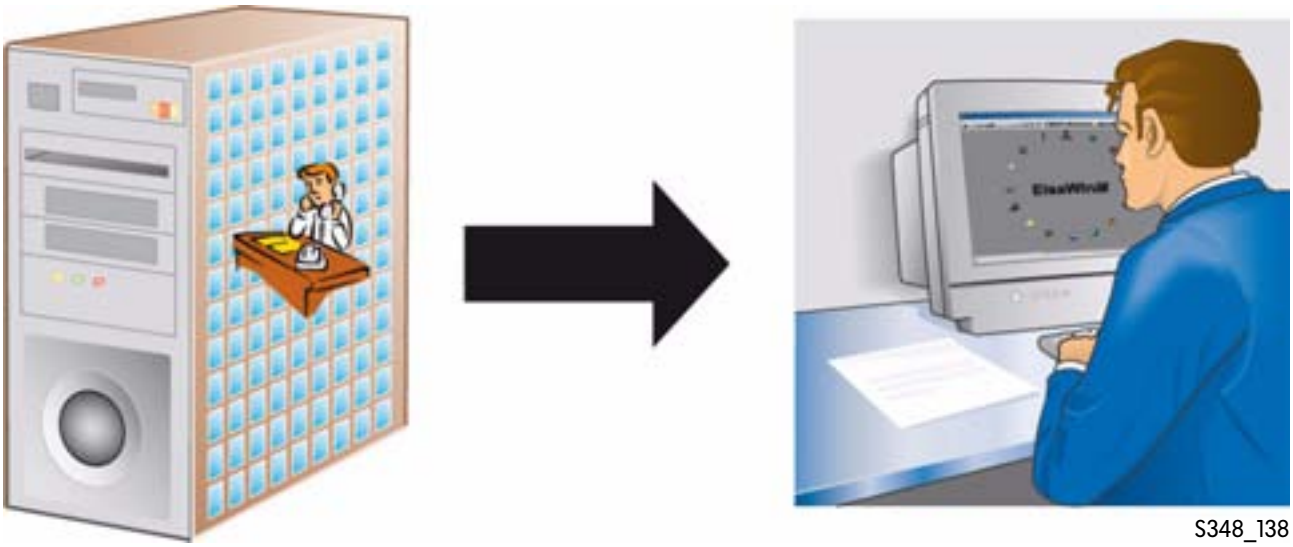
S348_135

Aktionspreise

Mit der ElsaWin-Version 3.3 werden Aktionspreise vom Hersteller in die Datenbank eingepflegt.
Der Partner kann daher bei herstellergestützten Aktionen auf alle erforderlichen Daten zugreifen.

Im Aktionspreis sind die Arbeitszeiten sowie -preise und eventuell benötigte Teile enthalten.
Die Aktualisierung erfolgt je nach Erfordernis durch den Hersteller.

Hersteller **Partner**



S348_138

Hilfe

Anwendungsbereich

In der „Hilfe“ sind detaillierte Informationen und Anwenderhinweise zur Nutzung aller ElsaWin- Informationsmittel abgelegt.

Hilfe auswählen

Das Informationsmittel „Hilfe“ kann durch Anklicken des Hilfe-Symboles in der Symbolleiste oder in der Startmaske sowie über den Menüpunkt „Ansicht“ in der Menüleiste ausgewählt werden.

Außerdem kann während der Nutzung eines Informationsmittels jederzeit über die Symbolleiste und das Symbol „Hilfe“ oder die F1-Taste auf die Hilfe-Informationen zu dem jeweiligen Informationsmittel zugegriffen werden, sofern diese vorher ausgewählt worden sind.

S348_030

Symbol „Hilfe“

Schaltfächen „Hilfe“

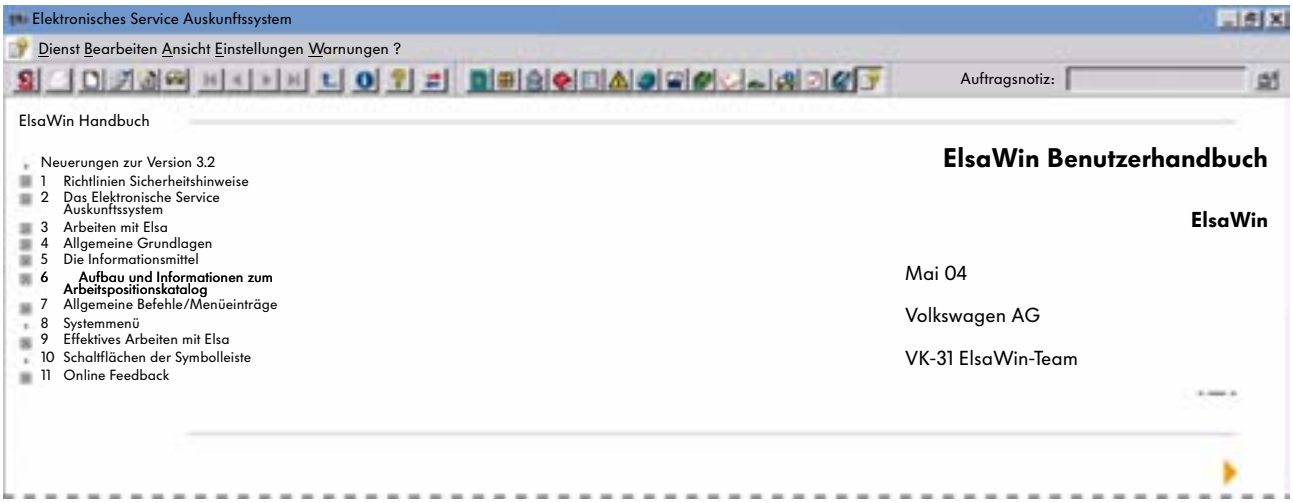
Menüleiste „Hilfe“

S348_022

S348_145

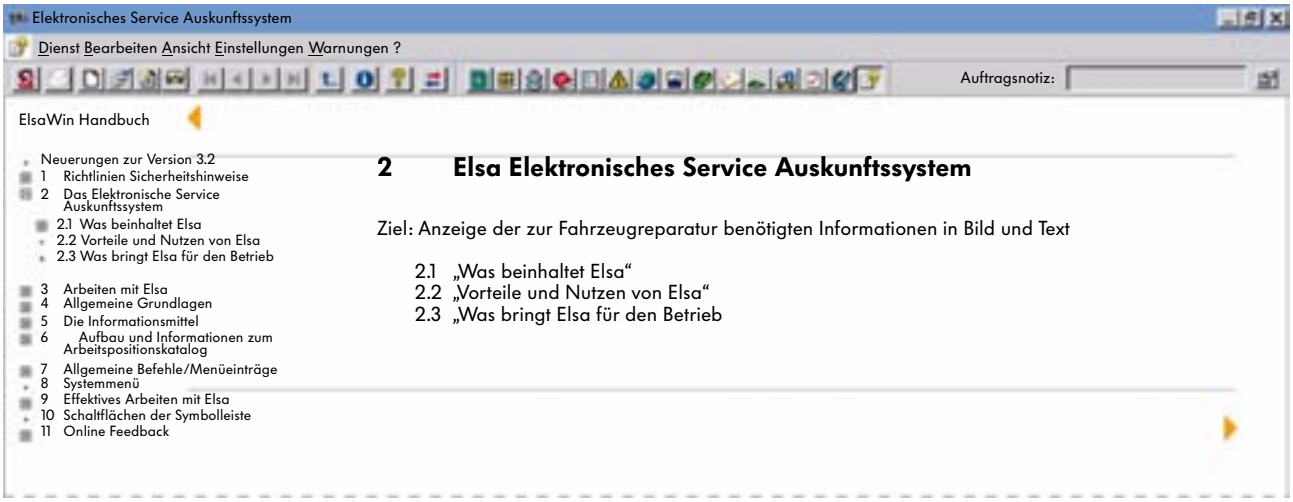
Hilfe-Thema auswählen

Nach der Auswahl des Informationsmittels „Hilfe“ wird die Übersichtsseite geöffnet. Durch Anklicken der einzelnen Themen werden die Unterthemen geöffnet.



S348_110

Ein weiterer „Klick“ auf die Unterthemen öffnet die Hilfe-Informationen.



S348_111

Datenupdate für ElsaWin

Update-Varianten

Zur Datenaktualisierung der ElsaWin stehen unterschiedliche Datentransferwege zur Verfügung. Es bestehen die Möglichkeiten zur Aktualisierung über:

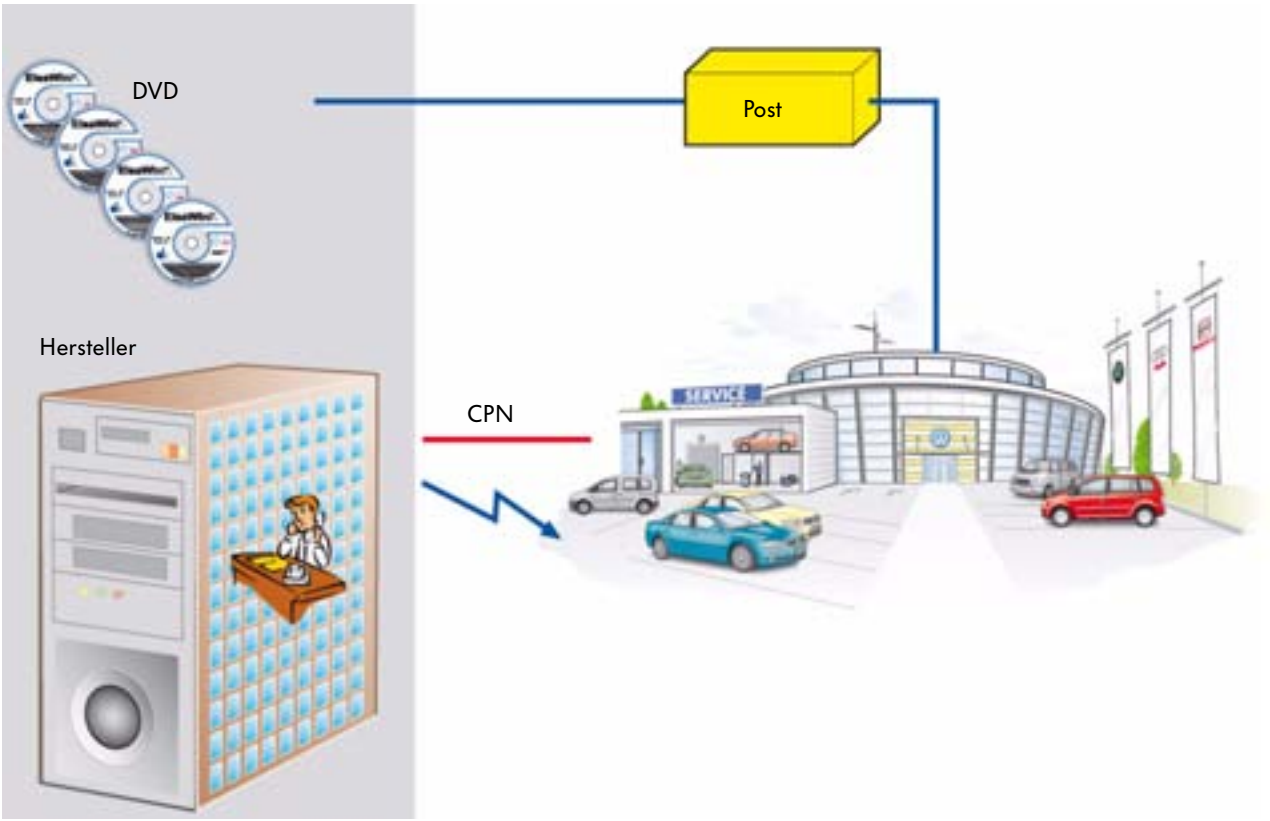
- DVDs (Komplettstand zum jeweiligen Redaktionsstand des Herstellers) oder
- Online-Daten-Updates.

DVD

Der Partner erhält max. vier Aktualisierungen auf DVD pro Jahr, auf denen die aktuellen Neuerungen gespeichert sind. Die Daten werden über das DVD-Laufwerk des Partner-Servers eingelesen.

Online-Daten-Updates

Die Aktualisierung erfolgt gemäß der jeweiligen Konfiguration des Importeurs.



S348_123

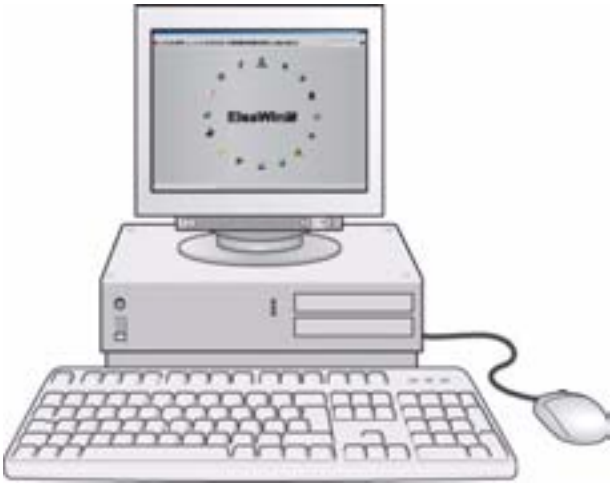
Hardwareanforderungen

ElsaWin kann auf einem PC und optional auf den Diagnose-Testgeräten VAS 5051B und VAS 5052 betrieben werden.

PC oder Notebook (Client-Arbeitsplatz)

Ein PC, auf dem ElsaWin installiert werden soll, muss folgende Voraussetzungen erfüllen:

- Windows NT 4.0 SP 6; Windows 2000 SP 2; Windows XP SP 1
- min. Pentium 2 Prozessor oder vergleichbar
- min. 256 MB RAM Arbeitsspeicher
- 20-GB-Festplatte
- CD-ROM-Laufwerk
- 21-Zoll-Monitor, 1280 x 1024 Auflösung bei 80 Hz mit TCO 99 oder vergleichbarer 19-Zoll-TFT-Bildschirm mit dazu passender Grafikkarte



S348_126

VAS 5051 B

- 15-Zoll-Display
- ElsaWin betreibbar
- zeitgemäße Prozessor-Performance

ElsaWin gehört nicht zum Lieferumfang des VAS-Testers und muss daher separat bestellt werden.

S348_130

VAS 5052

- 12,1-Zoll-TFT- Display
- ElsaWin betreibbar
- zeitgemäße Prozessor-Performance

ElsaWin gehört nicht zum Lieferumfang des VAS-Testers und muss daher separat bestellt werden.

S348_131

Glossar

AP

Arbeitsposition

BA

Betriebsanleitungen
Informationsmittel in ElsaWin

Belastungsanzeige
kumulierte Auflistung der weltweit durch die VW-Partner ausgewechselten Feldschadensteile eines Lieferanten; zurzeit pro Lieferanten-Nr.: nn.nnn/00, des vorangegangenen Monates nach VW-Ersatzteilnummer

CPN

Central Partner Network
geschlossenes Netzwerksegment, auf das alle Volkswagen-Partner zugreifen können; Schnittmenge mit Intranet

DISS

Direkt Informationssystem Service
eigenes Infoformationsmittel in ElsaWin

DMS
Dealer Management System
kaufmännische Software des Betriebes (Unix), in Deutschland hauptsächlich VAUDIS

DMS-BB

Dealer Management System-Backbone
standardisierte Schnittstelle für Auftrags-, Kunden- und Fahrzeugdaten zum DMS (VAUDIS, UNIX usw.) und ElsaWin

ElsaWin

Elektronisches Service Auskunftssystem
Service-Informationen in digitaler Form

ELFI

Elektronische Fahrzeugidentifikation
in ELSA integriert

ETKA

Elektronischer Teilekatalog
Nachfolger der Mikroplanfilme

ETM-Server

SAP Bestellwesen
Der ETM-Server koordiniert die gesamte Kommunikation im Local-Partner-Network.

EVA

Elektronischer Verkaufsassistent

FISH

Fahrzeugindividuelle (Service) Hinweise

asanet-Fortschrittmonitor

- Verwalten und Anzeigen der asanetwork-Prüfprotokolle
- Komponente des asanetwork
- Überprüfung des Auftragsstatus bei Aufträgen, die an asanetwork-Geräte versendet wurden
- Gewährleistung der transparenten Service-Prozesse
- von jedem vernetzten Arbeitsplatz aus einsehbar, wenn installiert

HOST

Server im Central Partner Network

HOT II-SERVER

Server im Autohaus
(für den Empfang und die Verarbeitung von Updates verantwortlich)

KD

Kundendienst

LAN

Local-Area-Network
internes Netzwerk, z. B. im Partnerbetrieb (Autohaus)

MKB

Motorkennbuchstabe

NFZ

Nutzfahrzeug

PASS

Paket Angebot Service System

PKW

Personenkraftwagen

PR.-Nummern

Primär-Eigenschafts-Nummer

RVS

Rechnerverbundsystem
elektronisches Datenübertragungssystem

SAGA 2

System Auftrags- und Gewährleistungsabwicklung
Gewährleistung und Kundenabwicklung

SRA

Sicherheitsrelevante Anfrage

TPL

Technische Problemlösung

TSC

Technisches Service Center

Umfasst-Text

beschreibt, welche Arbeitsschritte in einer AP enthalten sind

VAUDIS

Volkswagen/Audi Disk System

VPN

Virtual Private Network
geschütze Verbindung vom Netzwerk des Autohauses über das Internet in die Werkssysteme

Weitere Informationen zu den unterschiedlichen Versionen des Elektronischen Service Auskunftssystem ElsaWin finden Sie in den abgebildeten Unterlagen, die im Bestellmittelkatalog im ServiceNet bezogen werden können.

Broschüre „Selbststudium ElsaWin-Version 3.0

Artikel-Nr.: 100 5001.02. + 00 für Sprachindex
z. B. „Deutsch“

S348_127

Broschüre „Selbststudium ElsaWin-Version 3.1

Artikel-Nr.: 101 5001.02. + 00 für Sprachindex
z. B. „Deutsch“

S348_132

Broschüre „Selbststudium ElsaWin-Version 3.2

Artikel-Nr.: 102.5001.02. + 00 für Sprachindex
z. B. „Deutsch“

S348_133

Stichwortverzeichnis

Abgasuntersuchung 15, 58, 59

Abgrenzungen-Fenster 81; 83

Aktionspreise 85

Arbeitsablauf in IGG 59

Arbeitsposition 18, 76, 82

Arbeitspositionen-Fenster 82

Arbeitspositionskatalog/PASS 18, 76

Arbeitsumfang 28, 50, 77

Auftragsverwaltung 24

Baugruppen 55

Betriebsanleitungen 14, 52

Bild- und Textinformation 57

Broschüre „Selbststudium ElsaWin“ 92

Datenupdate für ElsaWin 88

Direkt Informationssystem Service 13, 30, 31

DISS-Monitor 40

DVD 88

Ersatzteilpositionen-Fenster 83

Fahrzeug identifizieren 23

Fahrzeugindividuelle (Service) Hinweise 14, 44

Feldaktionen 48, 71

Hardwareanforderungen 89

Hauptgruppen 55

Hilfe (Online-Hilfe) 19, 86, 87

Inspektion 28

Instandhaltung genau genommen 13, 28

Internet (Weltkugel) 16, 60

Karosserie-Instandsetzung 14, 50

Kopierfunktion 84

Manuelle Eingabe 22

Montage-, Prüf- und Einstellarbeiten 54

Nutzungsrichtlinien und Hinweise 21

Paket 77, 79, 81, 82

PASS Redaktionssystem 19, 78

Preisauskunft 77

PR.-Nummern 67

Reparaturgruppen 56

Reparaturhistorie 47

Reparaturleitfaden 15, 54

Schadensnummernkatalog	18, 74
Service-Auswahl	66
Service-Kernprozesse	10, 11
Starten der Anwendung	20
Stromlaufplan	62
Technische Problemlösung	17, 33, 70, 72
Vorteile und Nutzen von ElsaWin	7
Wartungspositionen	68
Wartungstabelle	17, 66, 69
Werkstatt-Netzverbund	8
Zugang Händlerportal	45

Prüfen Sie Ihr Wissen

1. Welche Service-Informationen finden Sie direkt in ElsaWin?

- ☐ a) Reparaturleitfäden, Stromlaufpläne, AU-Daten
- ☐ b) Geführte Fehlersuche, Instandhaltung genau genommen
- ☐ c) Handbuch VAS 5051
- ☐ d) Multi-Media-Training

2. Die Fahrzeugtypidentifizierung erfolgt,

- ☐ a) durch die Eingabe des Fahrzeugkennzeichens und einer speziellen Besitzerkennung.
- ☐ b) durch das Abscannen des Barcodes auf dem Datenträger.
- ☐ c) durch Eingeben der Fahrzeugdaten.
- ☐ d) durch Eingeben der Fahrzeug-Identifizierungsnummer (Fahrgestellnummer).

3. Welche Aufträge müssen mit dem Direkt Informationssystem Service (DISS) bearbeitet werden?

- ☐ a) grundsätzlich alle Aufträge in einem Autohaus
- ☐ b) alle Aufträge, die einen Komponententausch beinhalten
- ☐ c) alle Aufträge, die Servicearbeiten beinhalten
- ☐ d) Alle Aufträge mit Beanstandungen, bei denen der Partner zur aktiven Qualitätsbeobachtung gegenüber dem Hersteller verpflichtet ist.

4. Welche Informationen können über das Informationsmittel „Fahrzeugindividuelle (Service) Hinweise“ (FISH) abgerufen werden?

- ☐ a) Fahrzeugdaten, Hinweise, Fahrzeugbesitzer, Feldaktionen
- ☐ b) Fahrzeugdaten, Hinweise, Feldaktionen, Reparaturhistorie
- ☐ c) Feldaktionen, Zulassungsdaten, Fahrzeugdaten, Hinweise
- ☐ d) Hinweise, Feldaktionen, benutzerspezifische Umbauten

5. In welchem Informationsmittel wird, zusätzlich zum Informationsmittel „Abgasuntersuchung“, der Arbeitsablauf einer Abgasuntersuchung beschrieben?

- ☐ a) im Informationsmittel „Reparaturleitfaden“
- ☐ b) im Informationsmittel „Wartungstabellen“
- ☐ c) im Informationsmittel „Instandhaltung genau genommen“
- ☐ d) im Informationsmittel „Arbeitspositionskatalog/PASS“

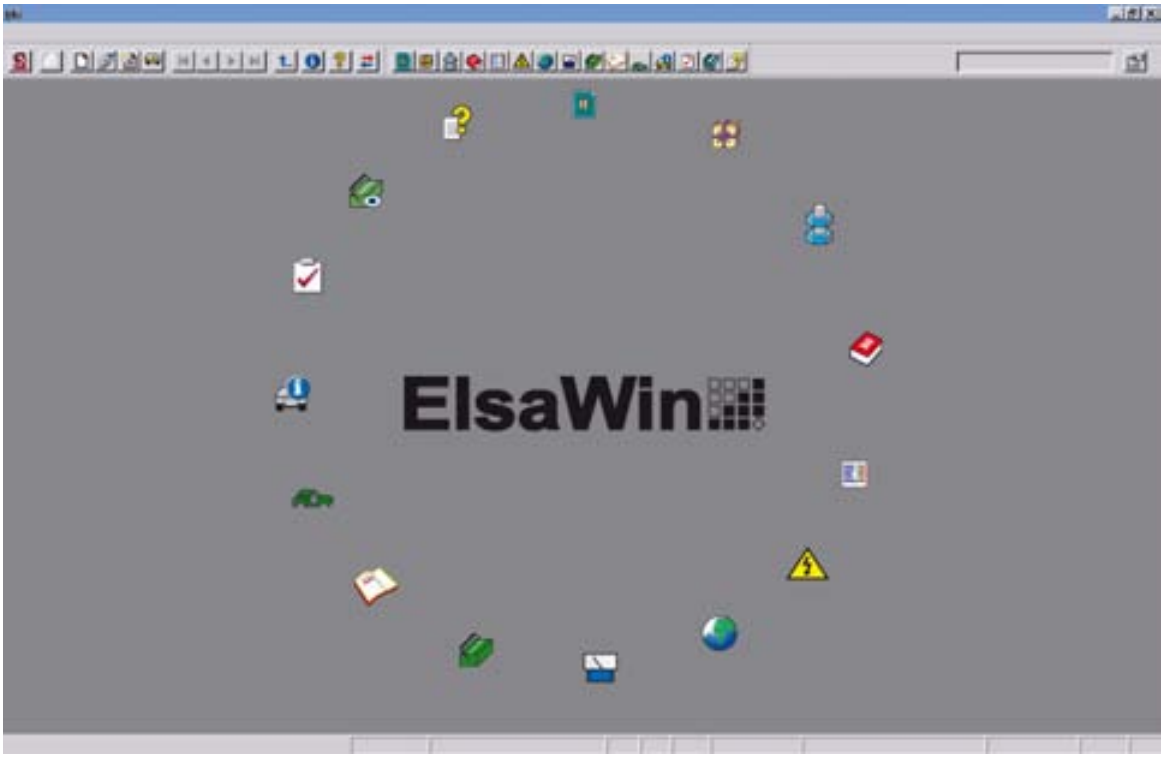
6. Für welche Fahrzeuge beinhaltet das Informationsmittel „Technische Problemlösung“ Hinweise und Informationen?

- ☐ a) für Fahrzeuge ab Modelljahr 2000
- ☐ b) für Fahrzeuge ab Modelljahr 2004
- ☐ c) für alle Konzernfahrzeuge unabhängig vom Modelljahr
- ☐ d) Nur für Fahrzeuge, die vor dem 01.01.2006 erstmalig für den Straßenverkehr zugelassen worden sind

Lösungen: 1 a; 2 c, d; 3 d; 4 b; 5 c; 6 a;

Notizen

348



© VOLKSWAGEN AG, Wolfsburg
Alle Rechte sowie technische Änderungen vorbehalten.
K00.2803.48.00 Technischer Stand 09.2006
Volkswagen AG
Service Training VSQ-1
Brieffach 1995
38436 Wolfsburg

❀ Dieses Papier wurde aus chlorfrei gebleichtem Zellstoff hergestellt.